	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

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

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «06» мая по «26» мая 2023 года

Студент группы СО-ГД-21-1



Мальчев Е.А.

подпись

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:

с оценкой отлично Руководитель практики от ОО Владимир Владимиров Владимирова Е.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «ГК «Владивосток»	4
1.1 История создания и развитие ООО «ГК «Владивосток»	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	4
1.3 Организационная структура и взаимодействий подразделений в ООО «ГК «Владивосток»	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	7
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК Владивосток».....	9
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ГК «Владивосток».....	9
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	11
4 Система обеспечения безопасности	12
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	13
6 Индивидуальное задание	17
Заключение	19
Список использованных источников	20
Приложение А Месторасположение Гостиничного комплекса «Владивосток»	21
Приложение Б Экстерьер ООО «ГК «Владивосток».....	22

Введение

Гостиничный бизнес является одним из наиболее распространенных видов экономической деятельности во всем мире. Он охватывает различные сферы, включая гостиницы, мотели, курортные комплексы, отели, общежития, апарт-отели и даже кемпинги.

Гостиничный бизнес играет важную роль в развитии местных экономик, создавая новые рабочие места и привлекая туристов. Он предлагает широкий спектр услуг, включая проживание, питание, различные развлечения и услуги по уходу за туристами. Гостиничный бизнес очень зависит от туристической отрасли, поэтому его доходы могут значительно варьироваться в зависимости от сезона и конкуренции среди других гостиниц. Владельцы гостиниц также сталкиваются со многими вызовами, включая управление персоналом, поддержание высокого уровня обслуживания и конкуренцию на рынке.

В соответствии с учебным планом я проходил учебную практику с «06» мая 2023 г. по «26» мая 2023 г., в ФГБОУ ВО ВВГУ, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

Целью прохождения практики является: сбор материалов, приобретение практических навыков самостоятельной работы основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного дела и изучение его работы.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;
- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- проведение работ по оформлению гостей;
- отработка навыков регистрации иностранных граждан;
- оформление и подготовка счетов гостей;
- отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- изучение процесса уборки номеров и общественных помещений гостиницы, контроль за качеством уборки;
- оказание персональных и дополнительных услуг гостям;
- предоставление услуг хранения ценных вещей.

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, периодические источники, учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.

1 Общие сведения о деятельности ООО «ГК «Владивосток»

1.1 История создания и развитие ООО «ГК «Владивосток»

Отель Азимут Владивосток был построен в 1977 году как гостиница для иностранных гостей Восточной Морской базы Советского Союза. Он расположен на берегу залива Золотой Рог по адресу ул. Набережная, 10, г. Владивосток и имеет прекрасный вид на океан.

Контакты ООО «ГК «Владивосток»:

– телефон: 8 800 200 00 48.

– эл. почта: info@azimuthhotels.com.

В 1991 году, после распада СССР, отель был передан Владивостокской мэрии и начал функционировать как отель общего пользования. А уже в 2006 г. был объединён в сеть отелей Azimut Hotels. В мае 2015 года после реновации открылся Azimut Сити Отель Владивосток на 378 номеров, ставший самым крупным на Дальнем Востоке.

Гостиница «Азимут» представляет собой одиннадцатизэтажное здание. На нулевом этаже здания располагаются административные помещения, служба приема и размещения, а также ресторан «PORT Avenue». Гостиничные номера расположены с первого по одиннадцатый этаж, на последнем этаже находится клубный этаж – специальная зона для гостей, ценящих максимальный уровень комфорта [1].

Организационно-правовая форма гостиничного предприятия – общество с ограниченной ответственностью. В настоящее время на рынке гостиничных услуг организационно-правовая форма предприятия типа общества с ограниченной ответственностью является наиболее распространенной.

В настоящее время гостиница «Азимут» является одним из крупнейших гостиничных предприятий Владивостока. Гостиница «Азимут» предлагает размещение гостей во Владивостоке. Кроме этого, клиентам предоставляются дополнительные услуги. Однако, для того чтобы оценить эффективность работы гостиницы, необходимо провести более детальный анализ ее основных направлений.

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

Учредительные документы – это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус. В учредительных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения:

- 1 наименование организации;
- 2 место ее нахождения, то есть юридический адрес;
- 3 порядок управления деятельностью юридического лица.

Организационно – правовая форма – способ закрепления и использования имущества хозяйствующим объектом и вытекающие из этого, его правовые положения и цели предпринимательской деятельности. В гостинице «Азимут» организационно – правовая форма является общество с ограниченной ответственностью (ООО). Субъекты предпринимательской деятельности в статусе юридического лица с правовым статусом ООО выделяются несколькими отличительными признаками. Они создаются одним или несколькими участниками, которые могут быть как физическими, так и юридическими лицами. Все участники коммерческой структуры, которые её основали, несут ограниченную ответственность за свои вклады, которая обычно не превышает их величину. Каждая форма организации предусматривает определенный перечень обязательств и прав, которые могут быть оформлены от имени организации, а также задает структуру предприятия.

Документы, сопровождающие и обеспечивающие создание, продвижение и продажу турпродукта в ООО «ГК «Владивосток»:

- правоустанавливающие документы на помещение гостиницы;
- правоустанавливающие документы на гостиничный бизнес: свидетельство о государственной регистрации;
- сертификат соответствия для подтверждения статуса гостиницы;
- документы, подтверждающие соответствие объекта санитарным и противопожарным нормативам.

Только при наличии всех вышеперечисленных документов можно сказать, что гостиница соответствует всем стандартам качества.

1.3 Организационная структура и взаимодействия подразделений в ООО «ГК «Владивосток»

Организационная структура управления – это формальное распределение полномочий, ответственности и власти в организации на различные уровни и отделы. Она определяет, какой руководитель ответственен за какие функции и какие отделы входят в компетенцию каждого уровня управления. Структура управления предприятия представлена на рисунке 1.

Организационная структура гостиницы отражает полномочия и обязанности каждого работника. Высшее звено управления несет ответственность за принятие общих управленческих решений. Каждое подразделение выполняет свои функции, используя специфическую технологию, но все они работают вместе для достижения общей цели - удовлетворение потребностей клиентов. Организационная структура ООО «ГК «Владивосток» – это линейная-функциональная структура [8].

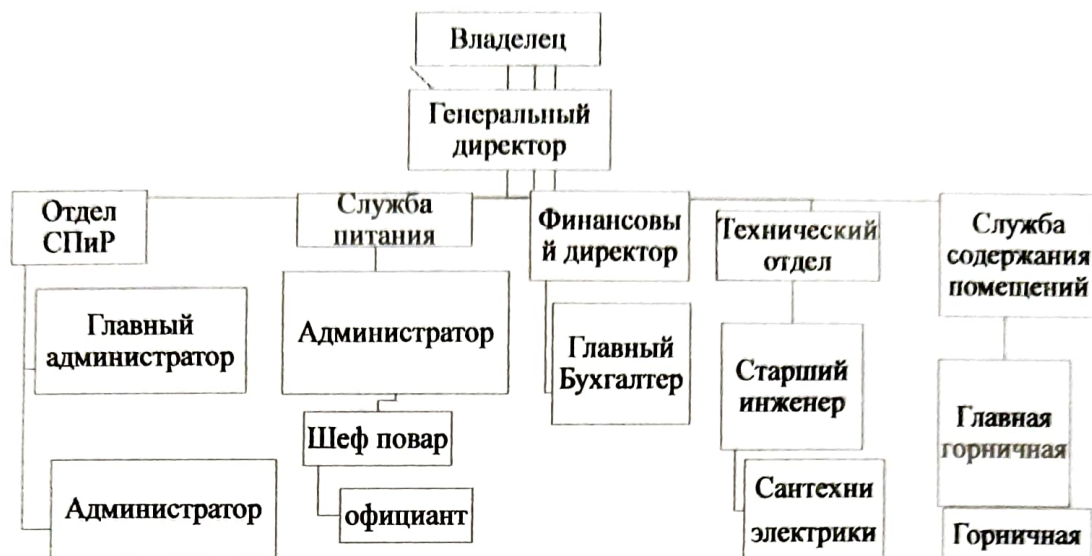


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «ГК «Владивосток»

Преимущества такой структуры являются [2]:

- структура проста и понятна, что позволяет быстро принимать решения и решать проблемы;
- четкость: каждый сотрудник имеет свои обязанности, что позволяет избежать дублирования работ и необходимости решать конфликты;
- прозрачность: каждое звено организационной структуры знает, что ожидается от него и какие решения можно принимать.

Также у структуры есть свои недостатки:

- однонаправленность: связь между подразделениями происходит только по вертикали, что не позволяет эффективно координировать работу различных подразделений;
- структура ориентирована на сохранение стабильности и порядка, что не позволяет быстро адаптироваться к изменениям внешней среды и принимать решения по внедрению новых технологий;
- четкость структуры приводит к повышенной бюрократии и медленным процессам принятия решений.

Характеристика и функции служб ООО «ГК «Владивосток» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «ГК «Владивосток»

Наименование службы	Характеристика	Функциональные обязанности
Служба приема и размещения	Связующее звено между клиентами и руководящим составом. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.	– регистрация гостя; – расчет гостей; – ведение документации и счетов.
Служба обслуживания номеров	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест в чистоте и в порядке.	– поднос багажа; – уборка гостиничных номеров и помещений; – соблюдение санитарно – гигиенических условий; – информирование гостей о дополнительных услугах
Отдел службы безопасности	Отвечает за безопасность всех гостей и работников.	– предотвращение краж; – повседневная безопасность гостевых комнат; – контроль территории.
Служба питания	Отвечает за предоставления услуги питания в гостинице	– составление меню; – обеспечение чистоты и порядка на кухне и в залах питания; – организация и контроль за приготовлением и подачей пищи в количестве и качестве.

В гостинице все структуры управления так или иначе связаны между собой. Организационная структура в гостинице также определяет степень автономии и взаимодействия между разными отделами, что помогает гостинице достигать оптимальной производительности и предоставлять лучшее обслуживание гостям [6].

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

«Азимут» – это крупнейший гостиничный оператор России. Который ориентируется на деловых гостей.

Основными задачами гостиницы «Азимут» являются:

- обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;
- обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды;
- осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

К каждой гостиницы есть основной вид деятельности – код ОКВЭД 55.10 (Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания)

Но также имеются дополнительные виды деятельности:

- код ОКВЭД 55.20 (Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания);
- код ОКВЭД 55.30 (Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах);
- код ОКВЭД 55.90 (Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания) [5].

Цель создания гостиницы – оказание услуг в сфере гостиничного дела, получение прибыли от них. Основными видами деятельности гостиницы «Азимут» являются:

- оказание услуг гостиничного комплекса по временному проживанию;
- предоставление услуг питания;
- оказание услуг по охране автотранспорта, принадлежащего проживающим;
- оказание бизнес-услуг.

Гостиница «Азим» предоставляет клиентам следующие услуги:

- услуги размещения;
- обеспечение клиентов питанием;
- заказ авиа и железнодорожных билетов;
- услуги охраняемой автостоянки;
- предоставление конференц-залов;
- вызов такси;
- предоставление банкетного зала;

Дополнительный отдых: сауна, салон красоты.

Основная направленность отеля «Азимут Владивосток» это проведение конференций, бизнес встреч и т.п.

На территории отеля представлены 3 конференц-зала конструктора, общей площадью 190 м², с просторным конференц-холлом, отдельным входом, гардеробом, выделенными площадками для питания. Благодаря звукоизолирующим мобильным перегородкам, разделяющим залы, площадка вмещает от 20 до 190 персон, позволяя с комфортом провести деловой ужин или крупномасштабное мероприятие.

В каждом зале установлено современное оборудование: проектор, экран, индивидуальная система кондиционирования.

Дополнительно предоставляются: флип-чарты, лекционные наборы, выделенная линия Wi-Fi. Осуществляется сопровождение мероприятия IT-специалистом.

Таким образом, отель предлагает основные и дополнительные услуги, отвечающие всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным [4].

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК Владивосток»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ГК «Владивосток»

Обслуживание гостей в гостинице – это последовательность услуг, начиная от бронирования номера и заканчивая выпиской и доставкой еды в номер. Для каждой из таких услуг существует набор правил и процедур, которые должны быть соблюдены. Следование этим правилам позволит увеличить лояльность клиентов и повысить прибыль.

В гостинице реализуются принципы предпродажного обслуживания (это комплекс услуг, которые предоставляются клиентам, с целью их привлечения к изделиям, продукции предприятия. К таким принципам относятся:

- бесплатная информация;
- создание комфортных условий при покупке (отсутствие очередей, удобство при пользовании буклетами, бланками);
- надежность информации;
- бесплатное пользование брошюрами и буклетами о реализуемых турах и услугах.

Технология заселения гостя происходит следующим образом:

- 1 Встреча и приветствие клиента.
- 2 Проверка наличия свободного номера и оформление необходимых документов;
- 3 Выдача ключей в номер;
- 4 Ознакомление гостя с правилами проживания и удобствами, которые доступны в гостинице;
- 5 Завершение процесса заселения и проведение оплаты (если это не было сделано заранее).

Технология выселения гостя происходит следующим образом:

- 1 Сверка счета с гостем;
- 2 При необходимости, уборка после гостя;
- 4 Возврат ключей и убедиться, что гость не забыл свои вещи в номере;
- 5 Составление счета и получение оплаты за проживание (если это не было сделано заранее);

Также сотрудники всегда готовы помочь в экстраординарной или не очень ситуации.

К примеру:

- вызов такси;
- вызов скорой помощи;
- заказ билетов (авиа, ж/д и т.п.).

Обслуживание клиентов в гостинице «Азимут» происходит на высоком уровне благодаря работе высококвалифицированного персонала.

Культура предприятия представляет собой уникальный набор ценностей, взглядов и убеждений, которые руководят поведением людей. Она состоит из предпосылок, ценностей, верований и символов, которые образуют определенную структуру. Внешняя и внутренняя среда оказывают огромное влияние на ее формирование. Каждое предприятие имеет свою неповторимую культуру, которая важна для достижения успеха.

В гостинице «Азимут» культура предприятия прежде всего выражается во внешнем виде (интерьер, униформа работников). Главные цвета гостиницы – это серый и красный. Униформа работников, а прежде всего администраторов – это красный верх (жилетка или джемпер) и серый низ (брюки или юбка). Также эти цвета используются в интерьере.

К культуре предприятия можно ещё отнести ежедневные небольшие тренинги по улучшению речевого этикета и решения чрезвычайных и повседневных ситуаций. Это сделано для более быстрой подготовки нового персонала и прогрессивного роста старого.

Таким образом, для сотрудников предприятия – это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Для увеличения прибыли и число продаж гостиничного продукта отель «Азимут» на постоянной основе предоставляет скидки на проживание. Это распространяется для всех типов гостей.

К примеру, отель предоставляет 10 процентов скидку на проживание в любой категории номера, если гость бронирует его на сайте за 7 дней до заезда. И таких примером множество.

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп:

1 Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.

2 Комплементы от гостиницы. (К примеру, в честь дня рождения, при заезде важного гостя и т.п.).

Помимо этого, в гостинице присутствует программа лояльности «AZIMUT Bonus» которая позволяет воспользоваться ранним (или поздним) заездом и выездом, скидка в барах и ресторанах до 20%. В отеле несколько уровней лояльности и увеличивается от количества накопленных баллов или количеству проведенных ночей в году.

ООО «Азимут» активно ведет социальные сети и имеет большую рекламную компанию. На территории гостиницы проводятся различные мероприятия для привлечения новых гостей. Разрабатываются и улучшаются её услуги.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов и прочее. В рекламных брошюрах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание. Таким образом, ознакомившись с ними, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как реклама несет правдивую, исчерпывающую информацию [7].

4 Система обеспечения безопасности

Для достижения полной безопасности в гостинице важно применять современные системы охраны. Они дают возможность защититься от несанкционированного доступа к предприятию, хищения имущества, недобросовестных действий и порчи имущества. Такие системы позволяют держать под контролем все происходящее и предотвратить потенциальные угрозы безопасности.

В гостинице «Азимут» безопасность регламентируется следующими документами:

– правила противопожарной безопасности в гостиницах и других размещениях для временного проживания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 25 октября 2007 г. № 653;

– федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 325-ФЗ «Об охране здоровья граждан», изложенное в главе 6 статье 38;

– санитарные правила и нормы устройства, оборудования и эксплуатации гостиниц от 16 января 1997 года № 2.1.019-96;

– федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

– постановление Правительства РФ от 03 апреля 2010 г. № 218 «Об утверждении Правил размещения гостиниц и других средств размещения граждан».

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

1 дымовые – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности - во всех помещениях;

2 тепловые – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;

3 ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

В общем, гостиницы устанавливают требования к услугам, которые они предоставляют туристам и экскурсантам, чтобы обеспечить безопасность их жизни и здоровья. Они также контролируют методы оказания услуг и должны быть сертифицированы для этого. Гостиницы обязаны сохранять вещи своих клиентов и нести ответственность за любой вред, причиненный их жизни, здоровью и имуществу в результате недостатков в оказании услуг. Если права потребителя были нарушены, гостиница должна компенсировать моральный ущерб [3].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале является важным этапом организации работы отеля. Ниже приведены основные шаги планирования:

1 Анализ текущей ситуации: необходимо изучить текущие потребности в материальных ресурсах и персонале, а также прогнозируемый рост объема работы. Для этого можно использовать данные о количестве бронирований и заселений за последний год.

2 Определение потребностей в персонале: исходя из анализа текущей ситуации необходимо определить количество работников, которые нужны для обеспечения качественной работы службы приема и размещения. Нужно учитывать такие факторы, как периоды пиковой загрузки отеля, нормы труда, графики работы и т.д.

3 Оценка потребностей в материальных ресурсах: необходимо определить количество и качество материальных ресурсов, таких как номера, постельное белье, полотенца, косметика, бытовая техника и т.д., чтобы гарантировать комфортное размещение гостей.

4 Разработка бюджета: на основе определенных потребностей необходимо разработать бюджет на приобретение необходимых материальных ресурсов и оплату персонала.

Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале помогает обеспечить качественное обслуживание гостей, повысить эффективность работы персонала и улучшить репутацию отеля.

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

Для организации деятельности сотрудников службы приема и размещения следует учитывать следующие шаги:

1 Создание плана работы для каждого сотрудника. В плане должны быть указаны основные обязанности, которые должен выполнять сотрудник, а также сроки выполнения

2 Регулярное обучение сотрудников. Образование должно соответствовать стандартам гостиницы и обновляться соответственно меняющимся требованиям отрасли.

3 Установление контрольных точек. Регулярная проверка исполнения обязанностей сотрудниками и обновление планов действий.

4 Взаимодействие с другими службами отеля. Персонал службы приема и размещения должен работать в тесном контакте с другими службами, например, с уборкой, ресторанным бизнесом, чтобы повысить качество сервиса для гостей.

5 Контроль за финансовой деятельностью. Персонал службы приема должен контролировать учетные записи и финансовые отчеты. Необходимо убедиться в том, что все транзакции проводятся в соответствии с финансовыми стандартами.

Используя данные пункты, можно организовать эффективную деятельность службы приема и размещения.

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

Для контроля и улучшения деятельности сотрудников службы приема и размещения можно предпринять следующие действия:

1 Проводить регулярные оценки качества работы сотрудников службы приема и размещения, анализировать результаты и выявлять проблемы и неэффективные процессы.

2 Обеспечивать качественное обучение и подготовку сотрудников службы приема и размещения, сопровождение новичков и поддерживать их профессиональное развитие.

3 Применять технологии мониторинга и аналитики для контроля работы службы приема и размещения. Это может быть система управления взаимодействием с клиентами (CRM), система управления задачами или другие инструменты.

4 Регулярно проводить собрания и общаться с сотрудниками службы приема и размещения, выявлять и решать замечания, вопросы и проблемы, обсуждать новые идеи и улучшения.

5 Мотивация сотрудников. Один из главных факторов для контроля и поддержания требуемого уровня качества. Все виды поощрений (мотиваций) делятся две группы – материальные и нематериальные. И обе важные составляющие успеха.

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

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале является важным шагом для обеспечения эффективного функционирования номерного фонда. Ниже описаны несколько этапов, которые могут помочь в планировании потребностей:

1 Сбор данных: первым шагом при планировании потребностей является сбор данных о ситуации в номерном фонде. В этот процесс может входить анализ текущего уровня занятости номерного фонда, состояние зданий, оборудования и инфраструктуры, а также информация о количестве сотрудников, занятых в обслуживании гостей.

2 Определение задач: на основе информации, собранной на первом этапе, можно определить задачи, которые должна решать служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Это могут быть такие задачи, как обеспечение безопасности, соответствие нормам по экологии, уборка и т.д. [10].

3 Определение потребностей в материальных ресурсах: для выполнения задач необходимы материальные ресурсы, например, химические средства для уборки или материалы для ремонта. При планировании потребностей необходимо учитывать не только количество и тип ресурсов, но и сроки поставки, качество и стоимость.

4 Определение потребностей в персонале: число сотрудников, занятых в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда, также зависит от задач, которые необходимо выполнять. Необходимо определить количество персонала, необходимое для выполнения задач, а также квалификационные требования к сотрудникам.

5 Разработка плана: на основе собранных данных и определенных потребностей необходимо разработать план, в котором определены задачи, ресурсы и персонал, необходимые для выполнения задач. Также в плане можно учесть необходимость обновления оборудования, проведения ремонтов и другие важные мероприятия.

6 Мониторинг и контроль: планирование потребностей – это процесс, который не заканчивается после разработки плана. Необходимо проводить мониторинг и контроль за выполнением плана, регулярно оценивать потребности и вносить изменения в план в зависимости от ситуации.

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

Для организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда необходимо:

1 разработать план работы на неделю/месяц, включающий в себя список задач по уборке номеров, замене белья и полотенец, контролю качества работы, обслуживанию технического оборудования и т.д.

2 установить стандарты работы сотрудников, включающие в себя четкие требования к качеству уборки номеров, срокам замены белья и полотенец, проверке работоспособности технического оборудования и т.д.

3 обучить сотрудников правилам и стандартам работы, а также пользования техническим оборудованием.

4 установить систему контроля качества работы сотрудников, проводить регулярные проверки и анализировать результаты.

5 проводить регулярные совещания и тренинги для повышения уровня квалификации и эффективности работы сотрудников.

6 обеспечить своевременное обслуживание и ремонт технического оборудования.

7 следить за своевременной заменой изношенного белья и полотенец.

8 установить систему учета и контроля использования инвентаря, средств уборки и расходных материалов.

9 разработать систему поощрения и мотивации сотрудников за успехи в работе.

10 Следить за соблюдением правил индивидуальной и коллективной безопасности при выполнении работ.

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

Для контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда необходимо:

1 установить стандарты обслуживания гостей, которые будут использоваться в качестве ориентира для оценки работы сотрудников.

2 назначить ответственных сотрудников, которые будут контролировать выполнение стандартов обслуживания.

3 разработать систему отчетности, которая будет позволять отслеживать работу сотрудников по выполнению стандартов обслуживания.

4 проводить регулярные инспекции номерного фонда и оценивать качество работы сотрудников по следующим критериям:

- Чистота номеров и общих помещений;
- Качество обслуживания гостей;
- Соблюдение регламента работы;
- Качество общения с гостями.

5 Разрабатывать инструкции для сотрудников, которые будут помогать им повысить качество работы и выполнить стандарты обслуживания.

6 Проводить тренинги и семинары для сотрудников, направленные на повышение качества обслуживания гостей.

6 Индивидуальное задание

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Магнитные карты от гостиничных номеров заменяют собою всеми привычные ключи. Гости с помощью магнитных карт могут попасть в свои номера и другие зоны гостиницы, предназначенные для гостей. У персонала в свою очередь есть свои магнитные карты 2 разных типов:

1 Универсальная ключ – карта: имеет схожий функционал с обычной магнитной картой которую выдают гостям при заселении, но в отличии от неё имеет доступ ко всем номерам гостиницы.

2 Магнитная карта для персонала – предназначена для входа в служебные зоны только для сотрудников.

Первые магнитные карты начали использовать в 1970 – х годах и с тех пор они прошли через ряд изменений.

Первые типы карт назвались перфорированные карты (перфокарты) – это самый недорогой и простой вид карты, которая не имеет функции перезаписи.

А самые современные карты (смарт – карты). Эти карты могут использоваться длительное время. Они имеют большую информативную емкость, однако дорогие. Такие карты требуют аккуратного обращения, так как при загрязнении считывающего элемента, информация может не восприниматься замком [9].

Во время прохождения практики в гостинице «Азимут» мною было использовано многочисленное профессиональное оборудование. В частности, кассовые аппараты на стойки ресепшен, различные телефонные станции и тележки горничной.

Кассовые аппараты являются обязательным элементом в гостиницах при проведении расчетов с клиентами. Они позволяют проводить операции по выдаче квитанций за проживание, оплате услуг и других расходов.

Кроме того, использование кассовых аппаратов в гостиницах является обязательным требованием законодательства. Это обусловлено необходимостью соблюдения правил налогового учета и передачи информации в налоговые органы.

Однако, в некоторых гостиницах могут быть использованы электронные системы расчетов, в которых кассовые аппараты заменены на специальные терминалы для оплаты. Такая система позволяет ускорить процесс обслуживания клиентов, сократить время ожидания в очередях и обеспечить более высокий уровень комфорта для гостей.

Телефонные станции в гостинице – это системы телефонной связи, которые обеспечивают работу телефонов в номерах гостиницы, а также связь со всеми подразделениями гостиницы.

Телефонные станции в гостиницах имеют ряд преимуществ. Например, они обеспечивают возможность связаться со службой безопасности, службой приема и размещения, ресторанами и другими услугами на территории гостиницы.

В современных гостиницах часто используются цифровые телефонные системы, которые предоставляют дополнительные возможности, такие как отображение номера, звонящего на телефоне, определение требований гостя на основе выбранной цифровой клавиши, а также автоматическое распознавание голоса гостя.

Это позволяет повысить комфорт проживания в гостинице и улучшить качество обслуживания.

Противопожарное оборудование в гостинице – это инфраструктура, способная обнаружить, пресечь и остановить возможное возгорание, чтобы защитить гостей и работников от опасности и ущерба.

Противопожарное оборудование в ООО «ГК «Владивосток» включает в себя такие элементы, как:

1 Пожарные извещатели - устройства, которые обнаруживают начало пожара и выполняют функцию спасательной сигнализации, предупреждая гостей и работников о пожаре.

2 Огнетушители и линии гидрантов – это устройства, которые используются для тушения пожара внутри здания или на улице.

3 Системы охранно-пожарной сигнализации (СОПС) – автоматические устройства, которые контролируют температуру, дым и угар, и в случае обнаружения угрозы пожара производят аварийную сигнализацию и активируют системы пожаротушения.

4 Системы противодымной защиты – устройства, позволяющие минимизировать риск отравления токсичными газами и дымом при пожаре.

5 Эвакуационные пути и маршруты – включают в себя планирование и обозначение эвакуационных маршрутов, пожарных выходов, лестниц и лифтов.

Все эти элементы противопожарной безопасности необходимо периодически проверять и обслуживать, чтобы в случае пожара они функционировали должным образом и способствовали эффективной и быстрой эвакуации гостей и работников.

Заключение

Сегодня гостиничная индустрия является одной из наиболее конкурентных отраслей. Каждый день мы можем наблюдать открытие новых гостиниц. Но не все из них могут выжить в условиях жесткой конкуренции и вынуждены закрыться. Сотрудники в этой отрасли обладают высоким уровнем профессионализма и используют передовые коммуникационные технологии, чтобы обеспечить гостям комфортное проживание. Для того, чтобы успешно работать в гостиничной индустрии, необходимо постоянно следить за изменениями в требованиях и предпочтениях гостей, а также улучшать качество обслуживания.

Также решил следующие задачи:

- отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;
- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- проведение работ по оформлению гостей;
- отработка навыков регистрации иностранных граждан;
- оформление и подготовка счетов гостей;
- отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- изучение процесса уборки номеров и общественных помещений гостиницы, контроль за качеством уборки;
- оказание персональных и дополнительных услуг гостям;
- предоставление услуг хранения ценных вещей.

В процессе прохождения учебной практики были получены и укреплены новые знания в сфере гостиничного бизнеса. Прохождение практики в ООО «ГК «Владивосток», способствовала закреплению, углублению теоретической подготовки и приобретению новых знаний в сфере профессиональной деятельности. Отель «Азимут» осуществляет свою деятельность в соответствии с существующими нормами.

Основными ее преимуществами являются: удобное расположение, вежливый персонал, хорошие перспективы развития предприятия.

Я убедился в том, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность, благодаря своей учебной практике. Гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, так как его окупаемость достигается в очень короткие сроки. Кроме того, гостиничный бизнес является важным показателем гостеприимства нашей страны.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Официальный сайт ООО ГК «Владивосток» [сайт]. – URL: <https://azimuthhotels.com> (дата обращения: 08.05.2023).
- 2 ГОСТ Р 50645-2013. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» Введен 07.01.2013 // Все ГОСТы. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/5200003> (дата обращения: 12.05.2023)
- 3 Основные требования пожарной безопасности в гостиничных комплексах [сайт]. – URL: <https://23.mchs.gov.ru> (дата обращения: 16.05.2023).
- 4 ГОСТ Р 51185-2014. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Введен 01.01.2016 // Все ГОСТы. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767> (дата обращения: 10.06.2021).
- 5 Консультант Плюс [сайт], – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 11.05.2023)
- 6 Должностная инструкция и обязанности администратора гостиницы (сайт), – URL: <https://www.superjob.ru> (дата обращения: 11.05.2023).
- 7 Стимулирование продаж гостиничных продуктов [сайт], – URL: https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie_prodazh_gostinichnyh_produkto (дата обращения: 16.05.2023)
- 8 Организационная структура гостиницы [сайт], – URL: <https://maxi-booking.ru/blog/organizacionnaya-struktura-otelya/> (дата обращения: 9.05.2023)
- 9 Система контроля доступа в помещения гостиницы [сайт], – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo (дата обращения: 17.05.2023).
- 10 Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале [сайт]. – URL: <https://studopedia.net> (дата обращения: 17.05.2023).

Приложение А

Схема проезда



Рисунок А.1 – Месторасположение Гостиничного комплекса «Владивосток»

Приложение Б
Экстерьер ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок Б.1 – Экстерьер ООО «ГК «Владивосток»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) _____

Мамчев Евгений Алексеевич

ФИО

обучающийся(ая) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2023 г. по «26» мая 2023 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	5
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	6
4	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
5	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	6
6	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	6
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	6
8	Оформление и подготовка счетов гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
9	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	6
10	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	6
11	Составление актов на списание инвентаря и оборудования Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6
12	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Проведение различных видов уборочных работ	6

13	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	6
	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	
14	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	6
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	
15	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6
	Оформление документов на забытые вещи	
16	Использование в работе знаний иностранных языков	6
	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	
17	Оформление документации на хранение ценных вещей	6
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	
18	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «06» мая 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «26» мая 2023 г.

Подпись руководителя практики

Владимирова Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) _____

Мельник Евгений Викторович

ФНО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2023 г. по «26» мая 2023 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	<i>отлично</i>
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	<i>отлично</i>
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	<i>отлично</i>

Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			<i>Отлично</i>
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	<i>Отлично</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Проведение различных видов уборочных работ	<i>Отлично</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	<i>Отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Отлично на продвинутом уровне

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

Дата 26 мая 2023 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

Владимирова

Владимирова Е.А.

подпись

Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Мамочев Евгений Александрович

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-21-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «06.05.2023» по «26.05.2023»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2023 г

дата

подпись

Владими́рова Е.А.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2023	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	Владими́рова Е.А.
08.05.2023	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	5	Владими́рова Е.А.
09.05.2023	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	5	Владими́рова Е.А.
10.05.2023	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	Владими́рова Е.А.
11.05.2023	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5	Владими́рова Е.А.
12.05.2023	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5	Владими́рова Е.А.
13.05.2023	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5	Владими́рова Е.А.
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	5	Владими́рова Е.А.
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	5	Владими́рова Е.А.
15.05.2023	Оформление и подготовка счетов гостей	5	Владими́рова Е.А.
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	Владими́рова Е.А.

16.05.2023	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	5	Владимирова Е.А.
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	5	Владимирова Е.А.
17.05.2023	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	5	Владимирова Е.А.
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	5	Владимирова Е.А.
18.05.2023	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	5	Владимирова Е.А.
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	5	Владимирова Е.А.
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	5	Владимирова Е.А.
19.05.2023	Проведение различных видов уборочных работ	5	Владимирова Е.А.
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров		
20.05.2023	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	5	Владимирова Е.А.
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	5	Владимирова Е.А.
22.05.2023	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	5	Владимирова Е.А.
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	5	Владимирова Е.А.
23.05.2023	Оформление документов на забытые вещи	5	Владимирова Е.А.
	Использование в работе знаний иностранных языков	5	Владимирова Е.А.
24.05.2023	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	5	Владимирова Е.А.
	Оформление документации на хранение ценных вещей	5	Владимирова Е.А.
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	5	Владимирова Е.А.
25.05.2023- 26.05.2023	Обобщение полученных материалов	5	Владимирова Е.А.
	Оформление отчёта практики	5	Владимирова Е.А.
	Защита отчета по практике	5	Владимирова Е.А.
26.05.2023	Дифференцированный зачет	5	Владимирова Е.А.

Руководитель

Владимирова Владимирова Е.А.
подпись Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Мамичева Евгения Александровна
 группы СО-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

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

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	Высокий
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей) Отработка навыков регистрации иностранных граждан	Высокий
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оформление и подготовка счетов гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	Высокий
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	Высокий
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление документации на хранение ценных вещей Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	Высокий

Руководитель практики (от организации) Владимирова Е.А.
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Мамочкина Евгения Александровича

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-21-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр.адрес

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

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

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

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

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)

Владимирова Е.А. Владимирова

(подпись)

(и.о.ф.)

«26» мая 2023 г.