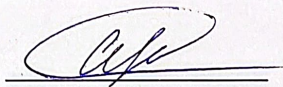


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.05 «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 «25» мая 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



В.В. Серебренникова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО В.А. Владимирова Е.А. Владимирова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО Ж.А. Тен Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ГК «Владивосток»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ГК «Владивосток»	10
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток»..	14
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»	16
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов в ООО «ГК «Владивосток». Культура предприятия	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	18
4 Система обеспечения безопасности	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций	21
6 Индивидуальное задание	25
Заключение.....	27
Список использованных источников	29
Приложения А. Организационная структура предприятия ООО «ГК «Владивосток»	30
Приложение Б. Гостиница ООО «ГК «Владивосток».....	31
Приложение В. SMART–номера ООО «ГК «Владивосток».....	32
Приложение Г. Технология выселения гостя.....	34

Введение

В современных условиях развития туризма и гостеприимства национальный характер обслуживания гостей в РФ оказывает существенное влияние на формирование образа местного гостеприимства, уровня российского сервиса и, в итоге, имиджа страны в целом. В условиях колебания в мировой ситуации и, в частности, на рынке гостиничных услуг, для повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг каждому гостиничному предприятию следует комплексно изучать целевую аудиторию, необходимо развивать лояльность в отношении «своего» гостя, благодаря чему отель сможет не только удерживать позиции в конкурентной борьбе, но и позиционировать себя как новатор уникального сервиса для основного потребителя. Тенденции, которые наблюдаются в настоящий момент в мировом гостиничном бизнесе, говорят о том, что дальнейшее развитие отрасли будет осуществляться путем обширного внедрения новшеств [1].

Актуальность темы обусловлена тем, что сервис становится важнейшим фактором позиционирования гостиницы и является показателем эффективности деятельности в условиях современного мира. Одним из путей решения проблемы качества сервиса является изучение данного вопроса посредством теории поколений, которая нередко становится основополагающим фактором в маркетинговой политике зарубежных гостиничных предприятий. Рост уровня обслуживания возможен благодаря персонализации сервиса, что представляет собой сложную систему, направленную, с одной стороны, на уникальный подход к целевой аудитории, а с другой стороны, к политике управления персоналом. В данной статье авторами проанализирована теория поколений и ее воздействие на предлагаемый сервис в гостиничной индустрии. Объектом исследования в данной статье является персонализированный гостиничный сервис.

Предметом исследования выступает «теория поколений» как инструмент персонализированного сервиса. Научная новизна состоит в изучении персонализированного подхода к сервису через теорию поколений. Практическая значимость работы заключается в предложении и применении руководством гостиничного предприятия персонализированного подхода, основанный на «теории поколений», который может быть использован в политике сервисного обслуживания, что содействует привлечению новой целевой аудитории и эффективному функционированию гостиничного предприятия.

Термин «гостеприимство» происходит от старофранцузского «*hospice*» и английского «*hospitality*», что означает «странноприимный дом». Согласно толковому словарю американского лексикографа Н. Уэбстера, «индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям». В русском

языке «гостеприимство – радушие в приеме и угощении посетителей, безвозмездный прием и угощение странников, или странноприимство. Быть гостеприимным – значит уметь предложить теплый прием для посетителей, создать для них спокойную, благоприятную и дружелюбную атмосферу».

Общий объем времени практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет три недели, с 06 мая по 25 мая 2024 г. ООО «ГК «Владивосток».

Целью учебной практики является: углубление, дополнение и закрепление теоретических знаний по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Задачи практики:

- 1) ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику;
- 2) ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 3) отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;
- 4) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- 5) 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) осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах;
- 7) ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- 8) использование в работе знаний иностранных языков;
- 9) ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием;
- 10) ознакомиться с тем, как персонал вживую выполняет свою работу и закреплять данные для отчета.

При написании отчета были использованы электронные источники, электронные книги, собственный опыт на предприятии, документация, предоставленная на предприятии.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ГК «Владивосток»

AZIMUT Hotels – международная сеть бизнес–отелей, объединяющая под своим брендом объекты в городах России, Германии и Австрии. Компания AZIMUT Hotels стала первым оператором, которому удалось вывести российский гостиничный бренд на европейский рынок. AZIMUT Hotels является одним из самых активно развивающихся брендов в сегменте бизнес–отелей: сегодня в сеть входят 36 отелей в 28 городах России и Европы, общий номерной фонд составляет более 7 тыс. номеров. AZIMUT Hotels управляет гостиницами, находящимися в собственности, на основании контракта на управление и на правах долгосрочной аренды [2].

История международной гостиничной сети AZIMUT Hotels начинается в 2004 году. Российский инвестор Александр Клячин приобретает первый отель в Самаре. Бренд AZIMUT Hotels формируется в 2006 году, объединяя семь отелей на территории России: в Самаре, Уфе, Костроме, Санкт–Петербурге, Владивостоке, Астрахани и Мурманске. Во всех отелях вводятся единые стандарты обслуживания и гостеприимства и общая корпоративная культура. В 2008 году компания выходит на европейский рынок, в сеть AZIMUT Hotels входят отели в крупнейших городах Германии и Австрии (Берлин, Дрезден, Кельн, Мюнхен, Нюрнберг, Эрдинг, Вена). Александр Клячин становится первым российским предпринимателем, который выводит российский отельный бренд на европейский рынок [2].

В 2011 году компания объединяет операционную деятельность европейского и российского подразделений сети.

В 2012 году открывается первый отель AZIMUT Hotels в Москве. В здании бывшей Даниловской мануфактуры появляется AZIMUT Отель Тульская Москва – первый лофт–отель столицы. Менее чем за полгода своей работы AZIMUT Отель Тульская Москва входит в список лучших мест столицы по версии телеканала CNN. В 2013 году отель занимает первое место в списке 94 московских гостиниц категории 3* на сайте Booking.com и становится лауреатом премии Russian Hotel Awards Moscow в номинации «Открытие года». В этом же году AZIMUT Hotels запускает масштабный проект реновации ключевых отелей сети. Отели в Санкт–Петербурге, Уфе, Воронеже, Мурманске, Мюнхене и Владивостоке обновляются в соответствии с новой концепцией дизайна – SMART.

В декабре 2013 года один из крупнейших столичных отелей Renaissance Moscow Olympic Hotel (486 номеров) переходит в управление AZIMUT Hotels и получает название AZIMUT Отель Олимпик Москва. Он становится вторым отелем AZIMUT Hotels категории 4*. Отель располагает 12 конференцзалами общей площадью более 3200 м², что является одним из наиболее широких предложений MICE–услуг в Москве.

В мае 2015 года после реновации открывается первый SMART–отель Дальнего Востока, самый крупный инвестиционный проект региона в 2014–2015 гг. – AZIMUT Отель Владивосток. Отель становится также самым крупным в регионе – номерной фонд составляет 378 номеров нового поколения. Объем инвестиций в проект – более 1 млрд рублей.

В сентябре 2016 года компания AZIMUT Hotels и компания «Роза Хутор» заключили контракт на управление двумя объектами горного курорта «Роза Хутор» в Сочи. С 01 октября 2016 года расположенные на курорте отель FREESTYLE Rosa Khutor и комплекс апартаментов VALSET начинают работать под управлением гостиничной сети AZIMUT Hotels как AZIMUT Отель FREESTYLE Роза Хутор и апартаменты VALSET от AZIMUT Роза Хутор.

Юридический адрес компании: 129110, Москва, Олимпийский пр., д. 18/1.

Физический адрес компании: Набережная ул. 10, Владивосток, Приморский край, 690091

Контакты: бронирование отелей– 8 800 200 00 48; бронирование санаториев– 8 800 555 2 777; Электронная почта гостиницы: info@azimuthhotels.com.

Таким образом, за прошедшие годы работы ООО «ГК «Владивосток» заработало себе отличное имя и надежную репутацию. Гостиница награждена грамотами и сертификатами, официально подтверждающие признание организации как трудолюбивой и добросовестной компании.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения [3]:

Копии документов, заверенные заявителем:

- приказ о назначении директора (для юрлиц);
- штатное расписание средства размещения;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП)
- выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20);

– копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584 (для всех предприятий, начавших работу позже, чем с 1.08.2009 г.).

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиницы:

1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг. Настоящие Правила распространяются на деятельность гостиниц и иных средств размещения и включают в себя следующие разделы: I. Общие положения; II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах; III. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг; IV. Ответственность исполнителя и потребителя.

2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

3) Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 года N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». В соответствии с данным Постановлением осуществляется регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ по месту пребывания в гостинице.

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». В соответствии с данным Постановлением осуществляется постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания.

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года). Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при осуществлении учета перемещений иностранных граждан и лиц без гражданства, связанных с их въездом в РФ, транзитным проездом через территорию РФ, передвижением по территории РФ при выборе и изменении места пребывания или жительства в пределах РФ либо выездом из РФ.

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года). Настоящий Федеральный закон определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Настоящий ФЗ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

8) ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями на 13 июля 2015 года). Настоящий ФЗ регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями на 4 октября 2012 года). Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» (с изменениями на 3 июля 2016 года). Настоящим ФЗ определяются правила применения контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов на территории РФ в целях обеспечения интересов граждан и организаций, защиты прав потребителей, а также обеспечения установленного порядка осуществления расчетов, полноты учета выручки в организациях и у индивидуальных предпринимателей.

11) ФЗ РФ «О персональных данных» О персональных данных (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Настоящим ФЗ регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных, осуществляемой федеральными органами государственной власти, органами

государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами, органами местного самоуправления, иными муниципальными органами, юридическими лицами и физическими лицами с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и (или) доступ к таким персональным данным.

Гостиница ООО «АЗИМУТ Хотелс Компани» имеет форму ООО [4].

ООО (общество с ограниченной ответственностью) – это учреждённое одним или несколькими юридическими и/или физическими лицами хозяйственное общество, уставной капитал которого разделён на доли. При этом участники общества – учредители не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей или акций в уставном капитале общества, но только до тех пор, пока общество не находится в стадии банкротства (см. п.1 ст. 2 Федерального закона от 08.02.1998 N 14–ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»).

Особенности ведения деятельности в качестве ООО:

1.) ООО отвечает по своим обязательствам и долгам только своими активами и уставным капиталом. При ликвидации (закрытии) или банкротстве ООО выплачивать долги организации из личных средств участникам не придётся. Однако если кредиторы в суде докажут, что к несостоятельности привели намеренные действия учредителей или руководства, то на них может быть возложена дополнительная ответственность по долгам общества.

2) ООО может иметь небольшой минимальный уставный капитал. Все участники ООО должны в течение 4 месяцев с момента регистрации внести свою долю в уставный капитал. Размер дивидендов участника зависит от размера его доли (если в уставе отдельно не указана возможность непропорционального распределения прибыли). Минимальный размер уставного капитала – 10 000 рублей.

3) ООО не имеет ограничений по видам деятельности. В отдельных случаях может потребоваться получение лицензии (например, при продаже алкоголя, ведении образовательной деятельности, осуществлении пассажирских перевозок и т. д.).

4) ООО может создавать филиалы и открывать представительства. 5. ООО предоставляет больше возможностей для привлечения инвестиций по сравнению с индивидуальными

предпринимателями. ООО может принимать новых участников в свой состав или от своего имени заключать инвестиционные договоры.

Таким образом, ООО «ГК «Владивосток» является коммерческой организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение прибыли.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ГК «Владивосток»

Под организационной структурой управления понимается состав, взаимодействие, соподчиненность, а также распределение работы по подразделениям и управленческим органам, между которыми формируются определенные отношения, связанные с реализацией властных полномочий, потоков распоряжений и информации [5].

Структура управления предприятия представлена на рисунке 1 во вложении А.

Основой для появления и функционирования того или иного типа организационной структуры управления на предприятии, а также залогом увеличения производительности является горизонтальное разделение труда, при котором весь объем работы разбивается на компоненты.

Организационная структура гостиницы ООО «ГК «Владивосток» – это линейно – функциональная структура управления, в которой сочетаются как линейные, так и функциональные принципы организации между производственными управленческими элементами системы. Такая структура лучше всего применима в организациях с численностью от нескольких сотен до нескольких тысяч работников, особенно если эти организации работают в стабильных условиях. Она действенна, если руководство выполняет рутинные задачи, а сама компания обслуживает много однотипных объектов, то есть делается акцент на применении действующих технологий.

Плюсы линейно-функциональной структуры управления:

- 1) компетентность функциональных руководителей, возможности для карьерного роста;
- 2) эффективное использование ресурсов;
- 3) контроль деятельности как целых подразделений, так и отдельных исполнителей;
- 4) улучшение координации в функциональных подразделениях.

Минусы линейно-функциональной структуры управления:

- 1) заинтересованность функциональных руководителей только в собственных показателях (за общие результаты отвечает высшее руководство);
- 2) сложности со взаимодействием между подразделениями;

3) долгая процедура согласования важных решений, из-за чего организация лишается гибкости и не сразу реагирует на рыночные изменения;

4) сложности с поиском ответственных при возникновении проблем.

Персонал ООО «ГК «Владивосток» делится на структурные подразделения: служба приема и размещения; хозяйственная служба; коммерческая служба; служба питания; финансовая служба; инженерная служба; отдел закупок и отдел кадров.

Служба приема и размещения – персонал службы приема и размещения осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в индустрии гостеприимства оценке качества обслуживания и системы его поддержания, служба приема и размещения является главной «точкой соприкосновения», по которой оценивается весь отель в целом.

Функции службы приема и размещения:

- 1) продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- 2) обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или, когда оно закрыто;
- 3) координация всех видов обслуживания клиентов;
- 4) обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- 5) обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- 6) подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

Хозяйственная служба – административно-хозяйственная служба в гостинице отвечает за основной продукт отеля – уборку номеров и иных административных помещений [6].

Главной задачей хозяйственной службы в гостиничном бизнесе является поддержание в порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений, в предоставлении гостям необходимого комплекса услуг.

Работа хозяйственной службы в гостинице подразумевает выполнение большого числа задач и требует взаимодействия с другими службами, например, по приёму и размещению гостей, коммерческим отделом, службой по обеспечению питания (рестораны, рум-сервисом, кухня), бухгалтерией.

Административно-хозяйственная служба в гостинице занимается поддержанием отеля в наилучшем состоянии с точки зрения соблюдения чистоты и атмосферы уюта, следовательно, необходимо поддерживать её функции на высшем уровне, что позволит клиентам возвращаться в отель не один раз.

Коммерческая служба – коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.

Коммерческая служба возглавляется коммерческим директором, который осуществляет контроль за работой этого подразделения и за организацией банкетного обслуживания. Что касается коммерческой службы индивидуального обслуживания, то здесь каждый работник имеет право контролировать определенные географические зоны, представляющие интерес для предприятия.

Представители коммерческого отдела (отдела маркетинга) занимаются во многом тем, что налаживают контакты с организаторами конгрессных мероприятий, ведут переговоры на перспективное использование номерного фонда гостиницы, обсуждают вопросы использования помещений под собрания, совещания, выясняют потребности определенных групп клиентов, поддерживая контакты с соответствующими подразделениями обслуживания.

Служба питания – предприятия питания в гостиницах предоставляют возможность выбора одноразового, двухразового, трехразового питания в трех-, четырех- и пятизвездочных гостиницах. В пятизвездочных гостиницах предусмотрено круглосуточное предоставление услуг питания.

В зависимости от типа и класса предприятия питания уровень обслуживания характеризуется основными, дополнительными и сопутствующими услугами.

В перечень дополнительных и сопутствующих услуг предприятий питания входят: развлекательная программа, музыка и танцы, вызов такси, предоставление места на автостоянке, возможности приобретения цветов, сувениров.

Данная служба в гостиничном хозяйстве осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда туристских групп. В ее организационно-производственные обязанности входит не только обслуживание туристов; она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха. Весь прейскурант служба питания доводит до потребителей в обязательном порядке.

Инженерная служба – данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы:

- санитарно-технического (водопровод, канализация, горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, мусоропровод);
- энергетического хозяйства;
- слаботочных устройств и автоматики;
- систем ТВ и связи;
- холодильного оборудования;

– компьютерной техники и т. д.

В состав данной службы входят: главный инженер (Chief Engineer), персонал службы текущего ремонта (плотники, электрики, сантехники), служба благоустройства (маляры, садовники), диспетчеры (Dispatchers). В гостинице может быть свой компьютерный отдел (EDP Department).

Финансовая служба – несмотря на то, что финансовая служба относится к так называемым службам «заднего плана», так как ее сотрудники напрямую не имеют контактов с гостями, это подразделение занимает одно из ведущих мест в структуре гостиничного предприятия, а финансовый директор играет одну из ключевых ролей в организационной иерархии предприятия. Особенности этой службы являются, во-первых, то, что в отличие от других служб ее функции не могут выполняться одним человеком, вне зависимости от количества номеров в отеле; а во-вторых, никакая другая служба так плотно не взаимодействует с другими.

Одним из методов деятельности финансовой службы является бюджетирование, т. е. построение внутреннего экономического учета доходов и расходов по предприятию в целом и по подразделениям, что позволяет выявить реальный финансовый результат работы.

Финансовая служба включает:

- бухгалтерию;
- отдел закупок;
- планово-экономический отдел.

Основной целью бухгалтерии является формирование бухгалтерской отчетности, дающей полное представление о финансовом и имущественном положении гостиницы, результатах ее хозяйственной деятельности. Для достижения этой цели бухгалтерии необходимо:

- регистрировать коммерческую информацию;
- создавать отчеты для владельцев и государственных контролирующих органов;
- вести бухгалтерскую отчетность;
- составлять бюджет и анализировать финансовые данные;
- начислять зарплату персоналу;
- заниматься подготовкой кассового бюджета;
- оптимизировать налоги и т. д.

Таким образом, все подразделения в гостинице непосредственно взаимодействуют друг с другом, разделяя свои обязанности. Служба приема и размещения контролирует весь процесс приема и размещения гостя. Финансовая служба решает вопросы финансового обеспечения гостей. Инженерная служба создает условия для функционирования систем в гостинице.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток»

К основным задачам предприятия в условиях рынка относят: разработку кадровой политики, организацию заработной платы, анализ рынка, планирование, организацию производства, сбыт продукции, формирование и распределение дохода, развитие материальной базы предприятия.

Основные задачи гостиницы ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий.
- 2) рациональное использование материально-технической базы гостиничного предприятия.
- 3) обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды.

К основным направлениям деятельности в гостинице относятся:

Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10).

До 16.06.2020 основным видом деятельности организации значился «Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления» (код по ОКВЭД 70.22). До 06.12.2018 основным видом деятельности организации значился «Деятельность в области права и бухгалтерского учета» (код по ОКВЭД 69) [7].

46.90 Торговля оптовая неспециализированная;

56.10 Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;

56.10.1 Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;

56.10.3 Деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах;

68.32 Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.

AZIMUT Сити Отель Владивосток – современный и единственный бизнес-отель 4* на Дальнем Востоке с крупнейшим номерным (378) фондом; крупнейший конференц-отель приморской столицы. Все номера выполнены в концепции SMART, что соответствует современным стандартам. В Отеле представлен Клубный этаж – специальная зона для гостей, ценящих максимальный уровень комфорта, находится на 11 этаже с панорамным видом на Амурский залив.

Большое количество услуг, предлагаемых гостям, которые включены в стоимость номера (питание, оборудованное рабочее место, телевизор, кондиционер, сейф, фен, телефон) [12].

Дополнительные услуги, предоставляемые ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) дополнительная уборка номера (500 рублей);
- 2) стоянка автомобиля (500 рублей);
- 3) трансфер – Индивидуальный трансфер (не более 4 чел.) л/а (3600 рублей).

Аренда конференц-зала:

- Аренда конференц-зала (до 4-х часов) 2500 руб. / час.
- Аренда конференц-зала (более 4-х часов) 2000 руб. / час.
- Телевизор 300 руб. / час.
- Клипкер 100 руб. / час.
- Фоновое музыкальное сопровождение 100 руб. / час.
- Флип-чарт + маркеры 200 руб. / час.
- Экран 500 руб. / час.
- Экран + Проектор 700 руб. / час.
- Услуги IT менеджера 1000 руб. / час.
- Аренда компьютера/Ноутбука 500 руб. / час.
- Лекционный набор (Бейдж, ручка, блокнот) 300 руб. / час.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Информировать о перечне услуг, прейскуранте на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг.

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

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

ООО «ГК «Владивосток» предоставляет гостям услугу проживания и также широкий спектр дополнительных и включенных в стоимость услуг.

Отель ООО «ГК «Владивосток» в техническое обслуживание клиентов включает следующий набор услуг, который выполняется последовательно и технично:

- бронирование номеров в отеле, как по телефону, так и через Интернет;
- парковка на частной охраняемой территории перед отелем;
- предоставление Интернета;
- общение на русском и английском языках;
- уборка номеров в подходящее для клиента время;
- предоставление косметических и банных принадлежностей;
- доставка багажа в номер и хранение;
- завтрак в виде шведского стола или же заказ еды в номер.

Технология заселения гостя в ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.
- 2) Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.
- 3) Спросить, чем вы можете помочь гостю.
- 4) Спросить имя гостя.
- 5) Попросить гостя его паспорт (обязательно брать паспорт не с рук, а только когда гость сам его положит на ресепшн).
- 6) Спросить, можете ли вы сделать ксерокопию паспорта.
- 7) Попросить гостя заполнить регистрационную карту, показывая ручкой, где и что надо ему внести.
- 8) Спросить у гостя, как бы он хотел прогарантировать свое проживание (имеется 3 вида гарантии за проживание: наличным, безналичным и преавторизация).
- 9) Выполнить оплату.
- 10) Проинформировать гостя об услугах отеля (включенных в стоимость и дополнительных).
- 11) Выдать гостю ключ от номера, не произнося сам номер комнаты.
- 12) Спросить у гостя, нужна ли ему помощь с багажом.
- 13) Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем–нибудь помочь.

14) попрощаться с гостем

Технология выселения гостя в ООО «ГК «Владивосток»:

– после приветствия гостя необходимо узнать в каком номере жил гость и попросить у него его ключ;

– спрашиваем у гостя, пользовался ли он мини-баром;

– выдаем гостю информационный счет и уточняем, все ли верно;

– спрашиваем у гостя, каким образом он бы хотел оплатить проживание;

– выдаем гостю итоговый счет, чек, фискальный чек и слип-чек. Просим гостя сверить, все ли правильно;

– спрашиваем, нужно ли сложить счета в конверт;

– спрашиваем у гостя, нужна ли ему помощь с багажом и трансфером.

Культура предприятия – это лицо вашей компании. Это совокупность деятельности сотрудников, процессов и рабочей среды для достижения общих целей компании. К ней также относятся способы взаимодействия вашей организации с работниками, клиентами и сообществом, а также их восприятие вашей компании.

Во внешнем виде любого сотрудника ООО «ГК «Владивосток» имеется обязательным элементом красный цвет. У официантов ресторана PORT Avenue в форме присутствует красная рубашка и фартук. У администраторов на ресепшене выдается красный пиджак и брюки. У администратора на ресепшене в ресторане также важной деталью во внешнем виде является красная рубашка.

Прическа у всех сотрудников должна быть без торчащих волос, аккуратно заплетены волосы в хвостик или косичку. У мужчин обязательно опрятный, чистый вид.

Миссия компании– стремительно укреплять позиции на отдельном рынке, расширение присутствия сети в крупных городах России.

Для ООО «ГК «Владивосток» корпоративная культура – это условие достижения амбициозных целей. Для сотрудников предприятия культура предприятия заключается в крепких, дружеских взаимоотношениях с коллегами, возможность карьерного роста.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиничный продукт – это результат хозяйственной, сервисной, интеллектуальной деятельности исполнителя, создаваемый для удовлетворения потребностей потребителя в процессе оказания услуги.

Каждое туристское предприятие может с помощью достаточно простых средств заниматься анализом, который поможет ему лучше узнать свой собственный продукт. Такой анализ многим руководителям и специалистам кажется слишком очевидным, ведь каждый из них полагает, что он лучше, чем кто-либо другой, знает собственное туристское предложение. Однако необходимо посмотреть на туристский продукт со стороны, определить его сильные и слабые стороны. Выявление отличий продуктов фирмы от конкурентов на языке маркетинга называется позиционированием.

Позиционирование туристского продукта – фундаментальная концепция маркетинга для привлечения специфической клиентуры и более полного удовлетворения запросов определенного сегмента рынка.

Позиционирование должно дать ответ на вопрос: «Какова ценность продукта для клиента?»

Основными видами деятельности ООО «ГК «Владивосток» являются: издательская и полиграфическая деятельность, тиражирование записанных носителей информации, издание брошюр, газет, журналов буклетов, периодических изданий и аналогичных публикаций.

В газетах и журналах про ООО «ГК «Владивосток» рассказывается то, как этот отель смог достичь международного уровня и держать планку на протяжении многих лет. В брошюрах приводится краткий перечень услуг, которые может получить гость, в том числе и завтрак в виде шведского стола в их ресторане PORT Avenue.

Когда заходишь в ООО «ГК «Владивосток» вашему взгляду встречаются различного вида сувениры с логотипом «AZIMUT Hotels», рекламный видеоролик, который играет в телевизоре в чилл-зоне — это все способы ООО «ГК «Владивосток» продвигать свою компанию, привлекать как много больше гостей.

На своем официальном сайте ООО «ГК «Владивосток» размещают свои достижения в сфере услуг, свои грамоты, лицензии и в свободном доступе можно найти их историю и путь продвижения их продукта на международный рынок.

Таким образом, изучив рекламный проспект гостиницы, можно сказать, что, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. К основным объектам безопасности относятся: личность ее права и свободы; общество его материальные и духовные ценности; государство его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность.

Безопасность достигается проведением единой государственной политики в области обеспечения безопасности, системой мер экономического, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества и государства.

Система пожарной безопасности должна обеспечить [10]:

- 1) эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с указанием места;
- 2) оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;
- 3) принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- 4) дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Нормативные документы по обеспечению безопасности:

- 1) изменен с 13 марта 2022 г. Постановление Правительства России от 5 марта 2022 г. N 289: настоящий документ устанавливает обязательные для выполнения требования к обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, включая вопросы их инженерно – технической укреплённости, категорирования, разработки паспорта безопасности, а также вопросы осуществления контроля за выполнением указанных требований.

Понятие «гостиница и иное средство размещения» используется в значении, указанном в Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

- 2) Ответственность за обеспечение антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (далее гостиницы) возлагается на руководителя юридического лица, являющегося собственником гостиницы или использующего ее на ином законном основании, или физическое лицо, являющееся собственником гостиницы или использующее ее на ином законном основании (далее ответственное лицо), если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3) Настоящий документ носит общий характер в отношении вопросов оснащения гостиниц средствами инженерной защиты и инженерно-техническими средствами охраны. Выбор и оснащение гостиниц конкретными типами указанных средств определяются в техническом задании на создание (совершенствование) системы инженерно-технической укреплённости гостиницы в зависимости от ее категории, а также на этапах проектирования, выполнения строительно-монтажных работ, реконструкции и капитального ремонта.

4) Настоящие требования не распространяются:

а) на гостиницы, подлежащие обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации;

б) на гостиницы требования, к антитеррористической защищенности которых утверждены иными актами Правительства Российской Федерации;

в) на гостиницы, включенные в перечни мест массового пребывания людей, формируемые в соответствии с требованиями к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 2015 г. N 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)».

5) Для гостей ООО «ГК «Владивосток» разработаны памятки для предупреждения возникновения пожара в гостинице, а также памятка по антитеррористической угрозе. Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т. п., пиктограммами или светодиодные табло.

Таким образом, гостиница устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг, а также отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Контактная служба (СПиР) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом гостиницы. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания.

При оформлении въезда и выезда происходит обмен информацией между контактной службой и соответствующими подразделениями отеля: о занятости номерного фонда, составе гостей по целям приезда и продолжительности пребывания, уровне удовлетворенности предоставленными услугами, запросах на сопутствующие услуги (питание, транспорт, досуг и др.).

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Во многих отелях она получила название *ресепшн*. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5–7 минут контакта с администратором создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения отеля совпадают с главной задачей всей гостиницы, – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента заселения гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

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

В больших гостиницах служба приема и размещения часто подразделяется на отделы, которые специализируются на определенных операциях.

Служба приема и размещения включает в себя несколько должностей. Например:

- агент по приему и размещению гостей (администратор), оформляющий гостей на проживание;
- кассир, принимающий оплату и выписывающий счет клиенту;

- портье, ответственный за предоставление информации гостям и функциональным службам гостиницы, а также за сбор, подшивку и хранение документации;
- телефонный оператор, поддерживающий связь с междугородней и международной телефонными станциями, фиксирует наличие телефонных переговоров клиентов из номеров, контролирует их оплату, а также оказывает услуги по утренней побудке, по просьбе клиента;
- агент по бронированию мест в гостинице с ведением соответствующей документации;
- портье по выдаче ключей.

В небольших гостиницах СПиР выполняет те же обязанности, но имеет меньшее число сотрудников, часто выполняющих несколько обязанностей. Например, администратор кроме своих функций выполняет обязанности кассира и портье по бронированию мест или телефонного оператора.

Каждый сотрудник СПиР должен быть подготовленным для взаимозамены. Это очень важно при массовых заездах гостей и при других нестандартных ситуациях.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы, – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

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

Осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы службы приема и размещения. Контролирует работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению. Организует работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Осуществляет организацию и контроль за работой по срочным заказам, обеспечивает необходимый уровень взаимодействия с другими службами и руководством. Контролирует организацию хранения ценностей. Осуществляет контроль за работой с жалобами гостей. Организует работу по оказанию первой помощи гостям и осуществлению действия в экстремальной ситуации, требующей незамедлительного принятия решений. Осуществляет контроль за организацией работы по проведению расчетов с гостями и процедурой отъезда гостей. Контролирует соблюдение работниками службы приема и размещения мер по охране труда на рабочем месте, осу-

осуществляет контроль за процедурами передачи работниками дел при окончании смены. Планирует потребности в материальных ресурсах и персонале подразделений службы приема и размещения. Осуществляет анализ сложностей в работе службы приема и размещения, проводит изменения в работе службы. Оказывает помощь работникам службы в разрешении возникающих в ходе работы проблем. Осуществляет распределение обязанностей работников службы. Проводит производственный инструктаж работников службы. Создает систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, осуществляет контроль за функционированием системы стимулирования, анализирует ее эффективность и осуществляет ее совершенствование. Управляет конфликтными ситуациями.

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

Обслуживание номерного фонда в гостиницах и отелях — важная составляющая общего содержания заведения, которая оказывает непосредственное влияние на статус. Работа хозяйственной службы проходит незаметно для клиентов, а ее результаты — всегда на виду. Именно по ним клиент судит о заведении и принимает решение, вернется ли он сюда снова.

Обслуживанием номерного фонда занимается хозяйственная служба гостиницы. Работает эта служба в тесной связи со службой приема и размещения посетителей. В состав хозяйственной службы входит больше всего персонала от общего числа работников отеля.

Отдел обслуживания номерного фонда возглавляет директор, который занимается организацией работы, распределением задач между подчиненными и ведет контрольные документы. В обязанности директора входит прямой контроль качества работы, сдача документов, составление графиков.

Если заведение большое, то у директора есть несколько заместителей. Они выполняют задачи директора, когда его нет. Самый важный аспект работы хозяйственной службы — слаженность действий работников. Поэтому вопрос планирования задач всегда стоит остро. При малейшем нарушении страдает вся система, так что в гостиницах очень строго контролируется пунктуальность и уровень выполнения работы.

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

Обслуживанием номерного фонда занимаются:

- директор;
- менеджер по номерам;
- служба приема и размещения гостей;
- горничные;
- сервисные рабочие (гардеробщики, швейцары, дворники, портье, консьержки);

- служба безопасности.

Хозяйственная служба отеля часто имеет подразделения:

- обслуживание номерного фонда гостиницы;
- отдел по уборке коридоров, лестниц, прилегающей территории;
- прачечная и химчистка.

Хозяйственная служба выполняет следующие задачи:

- готовит номера к заселению по действующему стандарту;
- убирает коридоры и подсобные помещения;
- следит за наличием в номерах полотенец, тапочек, халатов, мыла, шампуня;
- убирает комнаты с жильцами в период их отсутствия;

если в отеле есть цветочная служба, то наличие свежих цветов также обеспечивается хозяйственным отделом.

Данные о состоянии номеров горничные получают от службы приема и размещения. Для оптимизации работы в крупных отелях горничные имеют старшую горничную, которая занимается составлением графика работы и распределением номеров для уборки.

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

Организует работу службы гостиничного фонда и осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы по обслуживанию гостей, подготовкой номеров, проведением замены номеров, стиркой и чисткой одежды гостей, уборкой помещений общего пользования и административных помещений. Организует работы по дезинсекции номеров. Планирует работу работников службы гостиничного фонда по проведению нестандартных процедур уборки помещений. Организует работу работников по оказанию первой помощи гостям и действию в чрезвычайной ситуации. Рассматривает жалобы и претензии гостей и принимает по ним решения. Осуществляет контроль за соблюдением работниками службы гостиничного фонда требований охраны труда на рабочих местах, за передачей дел при окончании смены. Проводит производственный инструктаж работников службы гостиничного фонда перед началом смены. Оказывает помощь подчиненным работникам в разрешении возникших в ходе работы проблем.

6 Индивидуальное задание

Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

Ресепшн – это центральная зона лобби отеля и основное место общения гостей с персоналом. Бронирование мест, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, хранение и выдача ключей от номеров, предоставление различной информации и дополнительные услуги – от вызова такси до заказа еды в номер – все этим и многие другие функции службы ресепшн выполняются 24 ч в сутки [10].

Главное правило – стойка ресепшн должна быть расположена таким образом, чтобы гость при входе сразу обращал на нее внимание. Стойка должна быть не только вписана в общий архитектурный замысел отеля, но и быть максимально функциональной (свободный доступ гостя позволит ему комфортно общаться с портье).

Стойка службы приема и разрешения и узел вертикальных коммуникаций должны быть хорошо видны от зоны главного входа.

Наилучшее расположение этих зон такое, при котором проживающий в гостинице при движении от входа к лифту проходит в непосредственной близости от стойки (это особенно важно, когда ключи выдает портье). Существует несколько планировок вестибюля.

Дизайн стойки должен соответствовать дизайну вестибюля. Вывески с информацией о выполняемых операциях за стойкой размещаются в различных гостиницах по-разному – либо подвешиваются над стойкой, либо прикрепляются на панели сзади, либо выставляются таблички на поверхности стойки. Конфигурация стойки должна скрывать от стоящего рядом с ней клиента находящееся там оборудование. Высота стойки не должна превышать 120 см, а столы за ней – 85 см шириной 80–85 см. Размер стойки рассчитан на число сотрудников, работающих за ней, а число сотрудников зависит от размера гостиницы. Чем больше гостиница, тем больше сотрудников. Стойка может быть разделена на секции, например, такие как: секция регистрации, секция кассовых операций, секция почты и информации.

Стоячая стойка – самая распространенная, но также есть и сидячие стойки. Работа за стоящей стойкой наиболее распространенной и традиционной. Такая организация рабочего места вполне объяснима и оправдана. Работа за стойкой регистрации очень ответственна и важна, более того, стойка – своего рода лицо отеля и, значит, должна выглядеть безупречно. Кроме того, работа за стойкой ресепшн очень мобильна, требует постоянной работы с клиентом, телефоном и коллегами. Сидя это осуществить невозможно.

Традиционная и привычное место стойки –слева от входа в холл, однако стойка может располагаться и справа, и непосредственно против входа. все это приемлемо и допустимо, если соблюдаются основные правила:

стойка должна располагаться таким образом относительно входа, чтобы у сотрудников службы была беспрепятственная возможность видеть всех входящих и выходящих из гостиницы;

стойка должна располагаться между центральным входом в гостиницу и лифтами таким образом, чтобы со стойки ресепшн сотрудник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до момента входа в лифт или номер.

если не придерживаться этих правил, то у сотрудников отеля могут возникать осложнения в работе. во–первых, возникает угроза безопасности всем находящимся в здании поскольку на стойке не увидят кто и с чем вошел внутрь гостиницы, во–вторых, клиент с неоплаченным счетом может покинуть гостиницу если не увидит регистратора или кассира, который должен закрыть счет.

Стойка регистрации должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов. В общем, ее конфигурация должна скрывать от стоящих рядом гостей оборудование и информацию, которую использует персонал.

Заключение

Целью учебной практики является: углубление, дополнение и закрепление теоретических знаний по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

В ходе прохождения практики были выполнены следующие задачи:

- 1) ознакомилась с особенностями прохождения практики, получила индивидуальное задание на практику;
- 2) ознакомилась с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, прошло общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 3) отработала приемы организации рабочего места службы приема и размещения;
- 4) составила и обработала документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- 5) отработала навыки 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) осуществила контроль оказания услуг, предоставляемых в гостиницах;
- 7) ознакомилась со стандартами обслуживания в гостинице;
- 8) использовала в работе знания иностранных языков;
- 9) ознакомилась с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием;
- 10) ознакомилась с тем, как персонал вживую выполняет свою работу и закрепление данных для отчета.

Гостиничная индустрия сегодня – это быстроразвивающаяся и перспективная отрасль, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Вследствие этого появляется жесткая конкуренция, и менеджерам приходится прибегать к неординарным маркетинговым идеям и различного вида акциям.

За прошедшие годы работы ООО «ГК «Владивосток» заработало себе отличное имя и надежную репутацию. Гостиница награждена грамотами и сертификатами, официально подтверждающие признание организации как трудолюбивой и добросовестной компании.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Информировать о перечне услуг, прейскуранте на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг.

Вовремя пребывание на практике на предприятии ООО «ГК «Владивосток» были закреплены теоретические знания и умения, приобретены знания о специальности, которая поможет в будущем адаптироваться быстрее на рабочем месте в этой сфере.

В этом отчете было проанализирована деятельность гостиницы, требования, чтобы гостиница правильно функционировала, что нужно ООО «ГК «Владивосток» чтобы развиваться и дальше на рынке и выносить свои плоды за рубеж и дальше.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 К вопросу о специфике индустрии гостеприимства // Похомчикова Елена Олеговна. Статья cyberleninka: – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-spetsifike-industrii-gostepriimstva> / (дата обращения: 09.05.2024).
- 2 AZIMUT Hotels // Общая информация/ История компании: [сайт]. – URL: <https://azimuthotels.com/upload/> Справка общая_AZIMUT_Hotels.pdf (дата обращения: 09.05.2024)
- 3 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей // Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/normativnaia-dokumentatsiia-rieghlamientiruiushch.html> (дата обращения 10.05.2024).
- 4 Общество с ограниченной ответственностью. // –URL: <https://torg.1c.ru/wiki/obshchestvo-s-ogranichennoy-otvetstvennostyu/> (дата обращения 10.05.2024)
- 5 Линейно-функциональная структура управления // –URL: <https://bbooster.online/stati/linejno-funktsionalnaya-struktura-upravleniya.html> (дата обращения 11.05.2024)
- 6 StudFiles/ Служба организации питания; Коммерческая служба; Инженерно-техническая служба/ [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/2567612/page:16/> (дата обращения: 11.05.2024)
- 7 Контрагент ООО «АЗИМУТ ХОТЕЛС КОМПАНИ» // – URL: https://www.audit-it.ru/contragent/5067746497660_ooo-azimut-khotels-kompani (дата обращения 11.05.2024)
- 8 Технология обслуживания в сфере гостеприимства / – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/texnologiya-obsluzhivaniya-v-sfere-gostepriimstva/> (дата обращения 11.05.2024)
- 9 Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. // Студопедия.нет [сайт]. – URL: <https://studopedia.net/> (дата обращения: 12.05.2024).
- 10 Гостиничное дело «Организация рабочего места службы приема и размещения» // ИнфоУрок [сайт]. – URL: <https://infourok.ru/gostinichnoe-delo-organizaciya-rabochego-mesta-sluzhbi-priema-i-razmescheniya-3035619.html> (дата обращения 15.05 2024)

Приложения А

Организационная структура предприятия ООО «ГК «Владивосток»

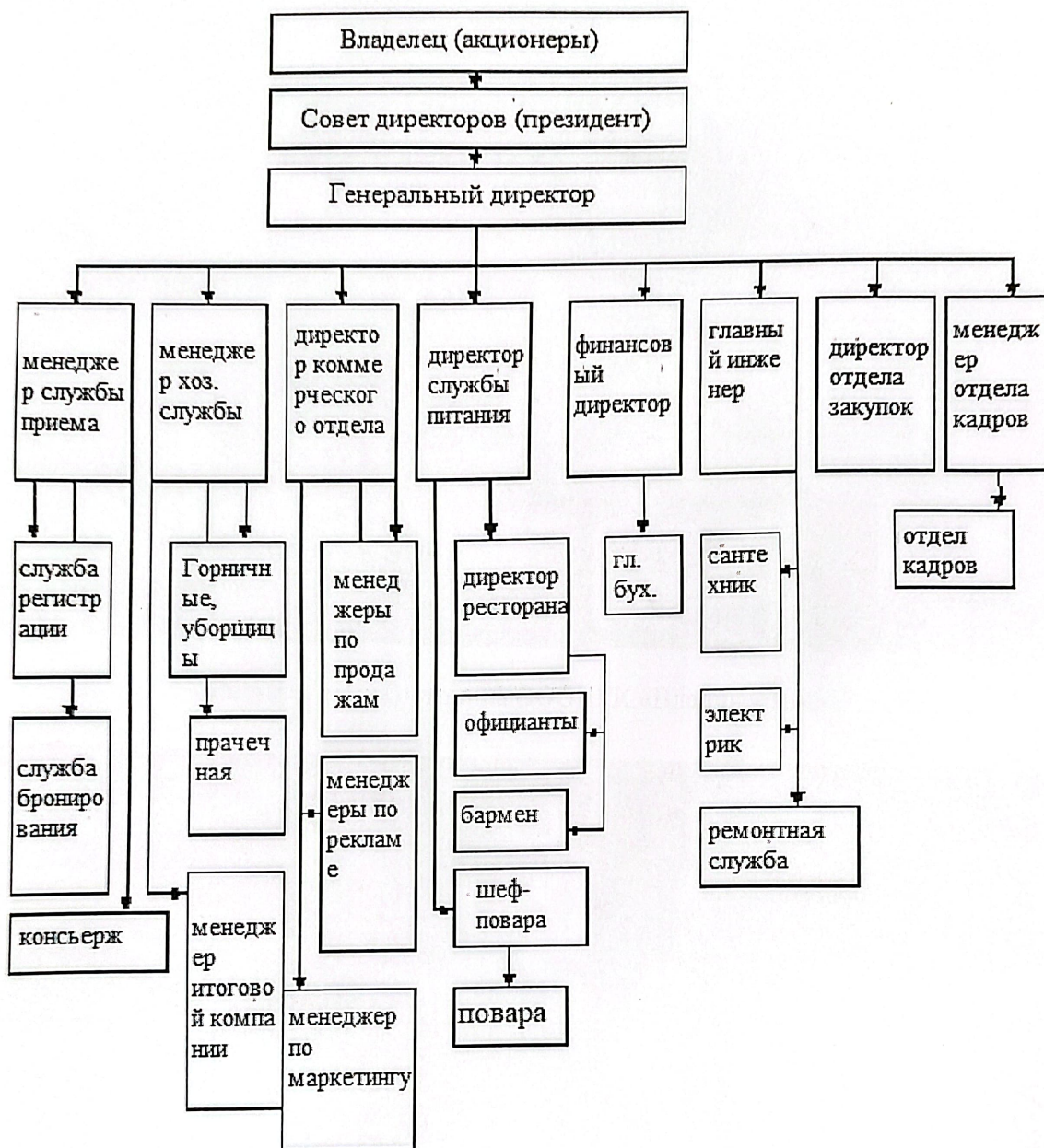


Рисунок А.1– Организационная структура управления предприятия
ООО «ГК «Владивосток»

Приложение Б

Гостиница ООО «ГК «Владивосток»



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

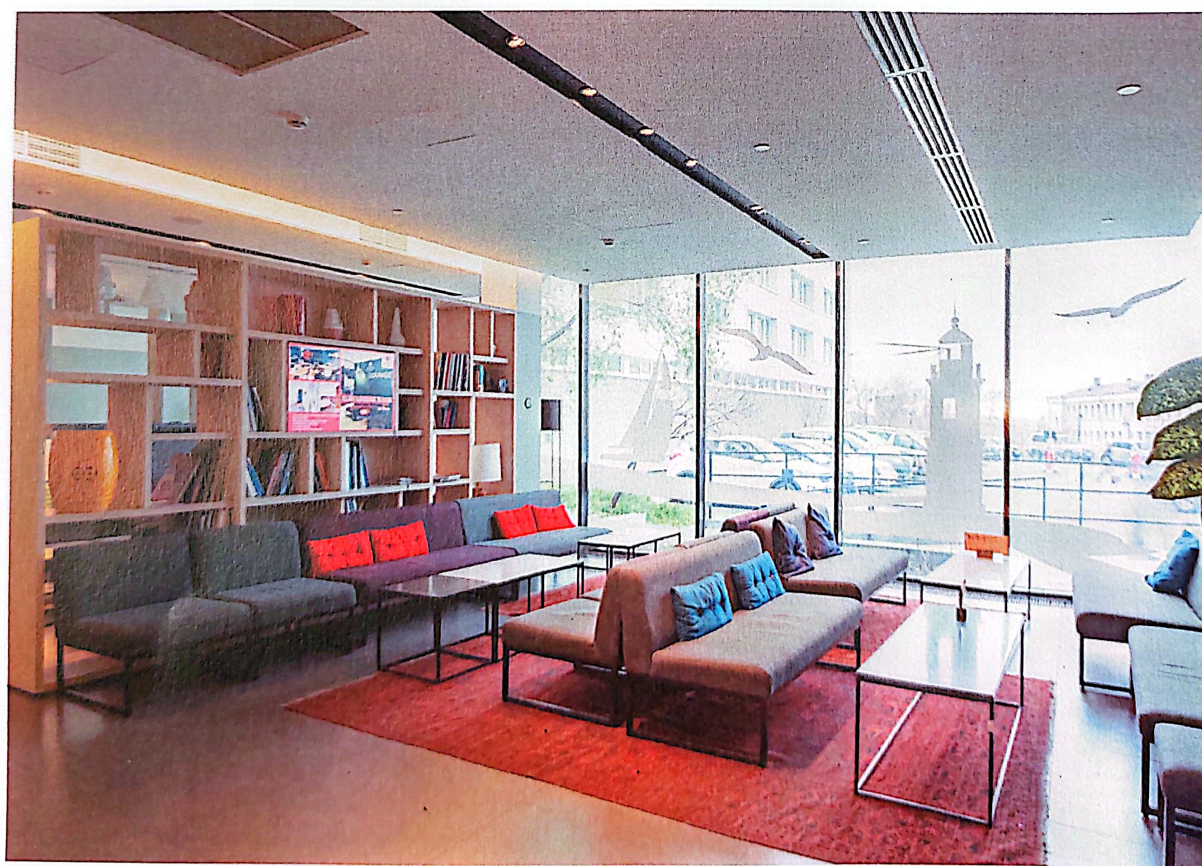


Рисунок Б.2 – Зона отдыха ООО «ГК «Владивосток»

Приложение В
SMART– номера ООО «ГК «Владивосток»

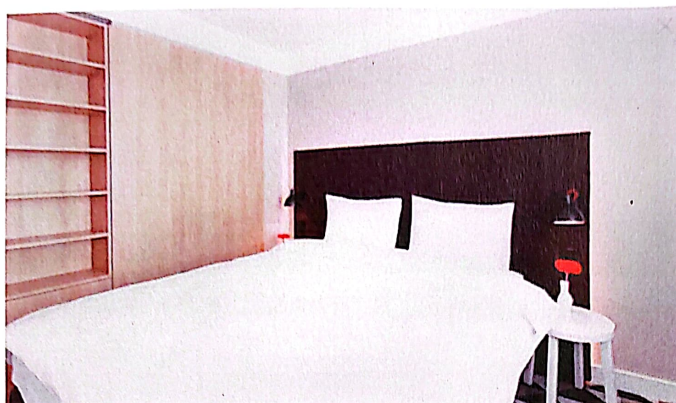


Рисунок В.1 – SMART «Standard»



Рисунок В.2– SMART «Супериор»



Рисунок В.3 – SMART «Стандарт Клубный этаж»



Рисунок В.4– SMART– «Супериор Клубный этаж»



Рисунок В.5– SMART– «Люкс»



Рисунок В.6 – SMART– «Люкс Клубный этаж»

Приложение Г

Технология выселения гостя

Таблица Г.1–Технология выселения гостя

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в (название отеля)!»	Помните, Вы всегда первым должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро\день\вечер! Прошу прощения, что заставляю вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро\день\вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад вас обслужить.»	Если вы не один ан смене, пригласите коллегу.
Спросить, чем вы можете помочь гостю.	«Чем могу вам помочь?»	Обязательно задаем вопрос первыми, чтобы гостю не пришлось самому говорить.
Спросить имя гостя	«Как я могу к вам обращаться?»	Лучше всего обращаться к гостю по имени и отчеству или по имени.
Уточнить в каком номере жил гость	«Вы проживали в номере ____?»	Спрашивает номер комнаты, который указан в программе.
Попросить у гостя ключ	«могу я попросить ваш ключ?»	Без агрессии, спокойно просим.
Поинтересоваться у гостя как прошло его проживание.	«(имя гостя), как прошло ваше проживание?»	Этот вопрос обязательный, тк отелю нужны отзывы своих гостей и недовольствами устранять неполадки.
Спросить у гостя, пользовался ли он мини-баром	«(имя гостя), скажите пожалуйста, пользовались ли вы мини-баром?»	Тому, что скажет гость стоит поверить, но по необходимости проверить в программе.

Продолжение Таблицы Г.1

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
Во время того, как вы печатаете информационный счет, не навязчиво поговорить с гостем	«(имя гостя) было ли у вас время прогуляться по нашему городу...?»	Не переходить границы дозволенного, по максимуму потянуть время.
Выдаем гостю информационный счет и уточняем, все ли верно	«(имя гостя), ваш информационный счет, скажите, пожалуйста, все ли верно?»	Если гость нашел оплошность, исправляем счет и показываем заново гостю
Спрашиваем у гостя, каким образом он бы хотел оплатить проживание	«Скажите пожалуйста, каким способом вы бы хотели оплатить Ваше проживание?»	Есть три способа оплаты за проживание: безналичный, наличный и преавторизацией. Так как у нас 2 гостя, которые будут платить отдельно, спрашиваем у обоих гостей каким образом они будут производить оплату.
Выдаем гостю итоговый счет, чек, фискальный чек и слип-чек. Просим гостя сверить, все ли правильно Складываем все документы в конверт.	«(имя гостя), это ваш счет, будьте добры, взгляните, здесь сам счет, также к нему прилагается два чека, фискальный чек и слип-чек из банковского терминала, будьте добры, я сложу для вас конверт?»	Если гость нашел оплошность, исправляем счет и показываем заново гостю
Спрашиваем у гостя, нужна ли помощь ему с багажом	«(имя гостей), понадобится ли вам помощь с багажом?»	Если гости отвечают положительно, то связываемся с носильщиком
Спрашиваем у гостя, нужен ли ему трансфер	«(имя гостей), нужен ли вам трансфер до аэропорта?»	Если гости соглашаются, вызываем трансфер.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н/Г-жа (имя гостей), могу ли я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Попрощайтесь с гостем	«(имя гостя), благодарю вас за выбор нашего отеля, также желаю вам приятного пути»	Говорить искренне, с улыбкой

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Серебренникова Виктория Витальевна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 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

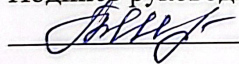
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ 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, выезжающих). 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.	6
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	
12	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6
	Проведение различных видов уборочных работ.	
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 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» мая 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Серебренникова Виктория Витальевна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», 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:

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

Дата 25 мая 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

В. В. В.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Серебренникова Виктория Витальевна

Фамилия Имя Отчество

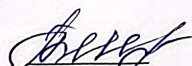
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

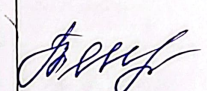
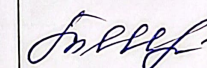
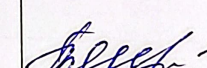
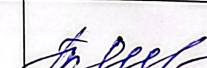
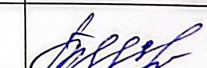
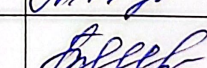
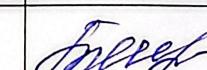
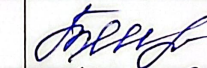
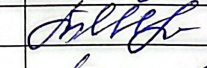
Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «06.05.2024» по «25.05.2024»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2024 г
дата


подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2024	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	
07.05.2024	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5	
08.05.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому приезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	5	
09.05.2024	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	
10.05.2024	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	5	
11.05.2024	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	5	
13.05.2024	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	5	
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	5	
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5	
14.05.2024	Оформление и подготовка счетов гостей.	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	5	

15.05.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	5	
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	5	
16.05.2024	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	5	
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	5	
17.05.2024	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	5	
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	5	
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	5	
18.05.2024	Проведение различных видов уборочных работ.	5	
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.		
20.05.2024	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	5	
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	5	
21.05.2024	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	5	
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	5	
22.05.2024	Оформление документов на забытые вещи.	5	
	Использование в работе знаний иностранных языков.	5	
23.05.2024	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	5	
	Оформление документации на хранение ценных вещей.	5	
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	5	
24.05.2024- 25.05.2024	Обобщение полученных материалов.	5	
	Оформление отчёта практики.	5	
	Защита отчета по практике.	5	
25.05.2024	Дифференцированный зачет.	5	

Руководитель

подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Серебренниковой Виктории Витальевны
 группы СО-ГД-22-1 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.	выполнен
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.	выполнен
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.	выполнен
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.	выполнен
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.	выполнен
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.	выполнен

Руководитель практики (от организации)


подпись

Тен Ж.А.

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Серебренниковой Виктории Витальевны

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 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 студентка проявила 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)



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«25» мая 2024 г.