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


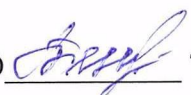
**ОТЧЕТ ПО  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**  
по профессиональному модулю  
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности  
работников службы питания  
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе»  
программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 Гостиничное дело

период с «17» ноября по «14» декабря 2023 года

Студент группы С-ГД-21-1  Демидова П. В.  
*подпись*

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:

с оценкой  Руководитель практики от ОО  Тен Ж.А.

Владивосток 2023

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «ВВО- ГРУПП» .....	5
1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО-ГРУПП».....	10
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия .....	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «ВВО-ГРУПП».....	16
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта .....	19
4 Система обеспечения безопасности .....	21
5 Технология формирования профессиональных компетенций .....	23
6 Индивидуальное задание .....	27
Заключение.....	38
Список использованных источников.....	40
Приложение А. Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&Rooftop lounge» .....	41
Приложение Б. Примеры бланков в гостинице .....	42
Приложение В. Процесс бронирования.....	43
Приложение Г. Схема сервировки стола для приема пищи.....	46

## Введение

В настоящее время гостиничный бизнес и рынок значительно расширяют свои границы. Это связано с тем, что гостиничный бизнес сейчас пользуется большой популярностью и приносит не малый доход владельцам. Индустрия гостеприимства является важной составляющей туристического продукта. Сейчас гостиничные предприятия стараются создать максимально комфортные условия для своих гостей и туристов, или для большего их привлечения.

Но даже гостиничный рынок не избегает конкуренции. Конкуренция – это противоборство предприятий за лучшие условия реализации своей продукции. Конкуренция является благоприятным фактором для тех гостиниц, которые всегда думают о своих гостях и делают всё, чтобы они возвращались туда снова и снова.

Сейчас каждое гостиничное предприятие старается заслужить доверие гостей. Одни гостиницы следуют тенденции развития и прибегают к новым технологиям, другие стараются улучшить жилищные условия в своих номерах, а третьи делают уклон на дополнительные услуги, которые часто востребованы постояльцами, например: бани, сауны, или спа-салон.

Современные гостиницы предоставляют не только услуги временного размещения и питания, но и услуги транспорта, экскурсий и так далее.

Гостиница – это средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

На данный момент гостиницы развиваются в быстром темпе не только в России, но и за рубежом.

Практические знания играют большую роль в карьере каждого специалиста. Накопленный опыт и теоретические знания непременно пригодятся для работы и решения многих проблем, которые могут возникнуть в течении работы.

Учебная практика проходила в ФГБОУ ВО ВВГУ, Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41, в должности «Сотрудник службы питания», с 17.11.2023г. по 14.12.2023г.

Целью практики является структурирование и закрепление теоретического материала по модулям «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Задачи учебной практики:

- изучить и отработать технологию сбора используемой посуды и приборов;

- рассмотреть решение ситуаций в период приёма и оформления заказа;
- научиться осуществлять контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания;
- изучить технологию подготовки к обслуживанию и приёму гостей;
- ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями;
- изучить процесс решения ситуаций при расчёте с гостями организаций службы питания;
- рассмотреть процесс встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса;
- ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне;
- научиться владеть техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service, банкетный сервис, шведский стол, gueridon Service;
- рассмотреть процесс приема корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу.

При написании отчёта по учебной практике использовались официальные данные с сайта гостиницы, учебные и статистические источники. Также была проведена обработка всех полученных и найденных данных, теоретического и практического материала.

## 1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»

### 1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»

Гостиница расположена в центре города Владивосток. «ВВО-ГРУПП» находится в трёхэтажном здании, по улице Пограничная, д. 14, оф. 5, которое сразу привлекает внимание своим необыкновенно завораживающим видом. Вместимость гостиницы составляет 50 человек. Она была образована 07.08.2020 года, поэтому предприятие считается ещё молодым.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» находится в шаговой доступности от центра. Всего в нескольких минутах от Спортивной Набережной и в одном километре от Корабельной набережной и всего в двух километрах от Морского вокзала. Маршрут от вокзала до гостиницы представлен в Приложении А (рисунок 1).

Приложение А – Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&Rooftop lounge».

ООО «ВВО-ГРУПП» находится в трёхэтажном здании и наполнен всем необходимым для комфортного и удобного проживания гостей. Отель класса «4 звезды» включает в себя 26 номеров и апартаментов. На первом этаже находится кафе «Кондитория», у которого есть отдельный вход, а так же центральный вход гостиницы, который ведёт прямо к стойке регистрации. На цокольном этаже ресторан «Iz Brasserie» с русской и европейской кухней. А на третьем этаже, на крыше находится лаундж-бар «Rooftop Lounge», подняться на который можно через саму гостиницу.

Полное наименование классифицированного объекта: Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО-ГРУПП».

Гостиница готова предложить проживание с животными за отдельную стоимость, которая обговаривается с администратором. В гостинице есть сад, терраса и общее место отдыха в самом отеле, с удобными диванами и большим телевизором. Так же гостиница готова предоставить своим гостям парковку на территории отеля.

«Ваш дом – вдали от дома!» – таков лозунг компании ООО «ВВО-ГРУПП».

Эффективность организации во многом зависит от внедрения и поддержания системы управления. Создание документов и управление ими являются неотъемлемой частью любого вида деятельности или делового процесса организации [1].

Связаться с гостиницей можно через официальный сайт «vhotel.city», через электронную почту [vhotelrooftop@mail.ru](mailto:vhotelrooftop@mail.ru), а так же по номеру телефона +7 (951) 008-77-88.

ООО «ВВО-ГРУПП», является стильной и современной гостиницей. Значительное преимущество гостиницы заключается в том, что она находится в шаговой доступности от культурных достопримечательностей города, рядом располагаются несколько ресторанов, кафе и баров. А так же бизнес-центр.

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

Гостиничный бизнес дело прибыльное и популярное. Несмотря на обилие гостиниц разного формата, они остаются достаточно востребованными. Но даже при открытии гостиницы мини-формата, учредителям придётся столкнуться с оформлением многих документов. Каждая гостиница должна иметь определённый перечень юридических документов.

Все средства размещения в нашей стране должны работать в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Этот документ гласит, что владелец отеля или гостиницы, зарегистрированный в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, должен предоставлять потребителям с целью ознакомления следующую информацию и документы:

Правила предоставления гостиничных услуг, утверждённые Правительством для Российской Федерации.

Документ, содержащий информацию о предприятии, в т. ч. название гостиницы, ее юридический адрес, режим работы (ИП предоставляют сведения о государственной регистрации и наименовании органа, проводившего регистрацию, номер контактного телефона).

Свидетельство, которое содержит сведения о категории, присвоенной отелю.

Сведения, которые подтверждают соответствие услуг установленным требованиям (например, номер сертификата соответствия со сроком действия, наименование органа, выдавшего сертификат, регистрационный номер декларации о соответствии со сроком действия и наименованием исполнителя и др.);

Информация о номере лицензии, включая срок ее действия и сведения об органе, который выдал лицензию (при условии, если вид деятельности должен подлежать лицензированию);

Выдержка из государственного стандарта, который устанавливает требования в сфере оказания соответствующих услуг.

Дополнительно в отеле должна быть разработана документация, в которой содержится информация о стоимости номеров (мест в номере), перечне услуг, которые в нее входят.

Постояльцы могут узнать из соответствующих документов сведения о перечне и цене дополнительных услуг, о порядке и форме оплаты и др.

Отдельные административные документы гостиниц касаются порядка проживания, сведений о деятельности размещённых в отеле организаций общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др. Также есть документы, которые содержат информацию об органе по защите прав потребителей при местной администрации или о вышестоящей организации (при ее наличии).

На момент открытия гостиницы у гостиницы должен быть следующий комплект бумаг:

Правоустанавливающие документы на помещение гостиницы (договор аренды, свидетельство, подтверждающее право собственности, договор дарения или купли-продажи). Начинать сбор документов нужно именно с этих бумаг, потому что они понадобятся на всех последующих этапах подготовки гостиницы к открытию. Правоустанавливающие документы определяют границы ваших прав на здание гостиницы и ваши обязанности.

Правоустанавливающие документы на гостиничный бизнес: свидетельство о госрегистрации, для ООО – уставные документы.

Свидетельство о постановке на налоговый учет предприятия.

Если проводилось строительство, перепланировка или реконструкция здания - документы, разрешающие данное действие (получают в архитектурном отделе).

Документы, подтверждающие соответствие объекта санитарным и противопожарным нормативам (сертификаты на отделочные материалы, подтверждающие их соответствие требованиям СЭС и ГПН, договоры с обслуживающими организациями и др.).

Пакет внутренней документации (кадровые и распорядительные документы).

Документ, подтверждающий покупку и регистрацию в финансовой службе ККМ (контрольно-кассового аппарата, онлайн-кассы).

Сертификат соответствия (получают в местной сертификационной организации) для подтверждения статуса («звездности») гостиницы. Документ не обязательный, владелец получает его по желанию.

Так же гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» имеет и перечень бухгалтерских документов.

К бухгалтерским относят документы, подтверждающие реальность и законность сделок по оказанию услуг постояльцам гостиницы, закупке материалов, требующихся для оказания этих услуг, отчеты для налоговой службы и другие документы. С ними предприниматель, как правило, сталкивается после ввода гостиницы в действие.

Документы, требующиеся для регистрации бизнеса ККМ в финансовой службе.

Для регистрации ООО потребуется:

- заявление о госрегистрации юрлица форма Р11001;
- копии документов, удостоверяющих личность (паспорт);
- уставные документы предприятия;
- квитанция о внесении госпошлины.

Для его открытия предприятия необходимо подготовить следующие документы:

- паспорт предпринимателя или первого руководителя гостиницы;
- выписки из Росстата и ЕГРЮЛ (ЕГРИП);
- свидетельства: о госрегистрации гостиницы и о постановке на налоговый учет;

– приказ о назначении директора гостиницы и уставные документы (для ООО).

Документация в области правового регулирования деятельности отелей.

Документы необходимы для осуществления правового регулирования оказания гостиничных услуг в РФ. Они помогают эффективно вести гостиничный бизнес, формируя основу для развития работы гостиничных предприятий. С помощью документации происходит защита прав и интересов всех участников гостиничной деятельности.

Существует перечень основных нормативных и законодательных документов, которые регулируют ведение гостиничной деятельности. Они включают:

1) Закон РФ «О защите прав потребителей», регулирующий отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже продукции (выполнении работ, оказании услуг).

2) ФЗ «О пожарной безопасности», определяющий общую правовую, экономическую и социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

3) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

4) ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», занимающийся регулированием отношений в сфере обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для человеческого здоровья.

Помимо документации, которая регулирует деятельность гостиниц и отелей в нашей стране, существует внутренняя документация отеля. С ее помощью работники фиксируют все операции, которые осуществляются в средстве размещения. Для работы утверждаются формы документов строгой отчетности. Так, в своей деятельности сотрудники службы приема и размещения заполняют их и передают в виде отчёта генеральному директору (вышестоящий орган гостиницы).

Формы включают краткие указания в сфере их применения и заполнения. Это помогает обеспечивать единую методологию и систему показателей в учётной документации, охватывающую учёт услуг и расчётов по ним.

Документы строгой отчетности включают несколько базовых форм:

1) Анкета (форма 1-Г), которую заполняют гости, прибывшие в командировку или на совещание (конференцию)

2) Журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-Г), который заполняет дежурный администратор или сотрудник бюро обслуживания на основе визы или паспорта

3) Счета (формы 3-Г и 3-Гм), которые заполняются в процессе оформлении оплаты за бронь или проживание



4) Карта гостя (форма 4-Г), которая дает гостю право получить ключ от номера и внеочередное обслуживание в организациях питания и др.

5) Кассовый отчёт (форма 5-Г), формируемый в 2 экземплярах (фиксируются расчёты с проживающими).

В некоторых случаях в работе гостиницы может потребоваться такой документ, как акт о порче имущества. Работник составляет его в трех экземплярах (для бухгалтерии, материально-ответственного лица, плательщика).

Формы первичного учёта используются в отелях вне зависимости от форм собственности и не подлежат каким-либо изменениям и дополнениям. Выполнение предписаний, которые указываются в первичных документах, становится минимумом. Его нужно исполнять для успешного функционирования отеля.

Для правильной организации работы в смене администраторы гостиниц могут использовать различные документы, которые помогают осуществить процесс регистрации, заселения и выселения. Эти документы представлены картой движения номерного фонда, шахматкой заселения и шахматкой дополнительных услуг [7].

Данная гостиница имеет форму собственности ООО. ООО (общество с ограниченной ответственностью) – это учреждённое одним или несколькими физическими и/или юридическими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделён на доли. ООО создаётся с образованием юридического лица. На уровне малого и среднего бизнеса ООО — популярная альтернатива ИП. ООО проще работать с контрагентами, получить кредит в банке или привлечь инвесторов [8].

В ООО может быть не более 50 участников. Ключевые вопросы решаются совместно путем голосования. Общество может быть организовано и одним лицом, тогда все решения принимаются им самостоятельно. Существует одно правило — в качестве единственного учредителя не может выступать организация, которая сама была образована всего одним лицом.

Все участники общества должны внести первоначальный вклад в активы компании. Уставный капитал обеспечивает работу предприятия на первом этапе, а также служит гарантией для кредиторов. Законом определён минимальный размер УК, в общем случае это 10 000 рублей. Для некоторых сфер бизнеса капитал установлен в большем размере. Минимальный УК нужно внести только деньгами, а всё, что выше, можно внести имуществом или дополнить любой суммой денег.

Большинство ООО открывается с минимальным капиталом. Нередко этого бывает достаточно, но порой его приходится увеличивать, и причин для этого немало.

В ООО довольно простая система управления. Высшим органом является общее

собрание участников (ОСУ). Именно на нём решаются ключевые вопросы. Голоса считаются пропорционально долям голосующих в уставном капитале, но это правило можно изменить. Например, установить, что у каждого участника один голос вне зависимости от размера его доли. Чтобы это положение заработало, его нужно прописать в уставе. По некоторым вопросам участники должны принять решение единогласно. Например, так нужно проголосовать за продажу или распределение принадлежащей обществу доли, за ликвидацию или реорганизацию. Для решения других вопросов нужны 2/3 голосов или простое большинство.

В большинстве случаев работой организации управляет директор, которого выбирают участники. Им может стать как один из собственников, так и нанятый работник со стороны. Помимо него, можно предусмотреть коллегиальный исполнительный орган — Дирекцию или Правление. Как распределить руководящие полномочия, учредители решают самостоятельно. Кроме того, общество с ограниченной ответственностью может организовать для управления Совет директоров, но это встречается нечасто.

Таким образом, общество с ограниченной ответственностью наиболее распространённая форма организации бизнеса для мелких и средних предприятий. Оно часто используется для объединения капиталов лиц, хорошо знающих друг друга, например, членов одной семьи, родственников или близких друзей.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО-ГРУПП»

Для эффективной работы любой гостиницы, необходима функциональная организационная структура. Организационная структура – это организационная схема подразделений, работающих в определенной гостинице. Она позволяет увидеть, сколько уровней управления есть в гостинице и за что отвечает каждый отдел. И у каждого предприятия организационная структура будет своя.

Организационная структура состоит из нескольких звеньев, и эти звенья создают цепочку, которая помогает увидеть структуру всего предприятия.

Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации.

Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge»

Данная гостиница имеет линейную структуру управления.

Линейная структура управления – это простая организация, в которой все функции управления осуществляет один руководитель. Такая структура управления используется в мелких фирмах либо в низовых производственных подразделениях крупных предприятий в рамках организации работы цехов, бригад, участков.

Плюсами такой структуры является:

- чёткое понимание того, кто и за что отвечает;
- система связи директора и персонала;
- простота управления.

Недостатки структуры:

– руководитель должен быть компетентным во всех направлениях гостиничного бизнеса.

1) Генеральный директор выполняет роль главнокомандующего. Он отвечает за сохранность и эффективность использования имущества предприятия и отвечает за принятие важных решений.

2) Старший администратор гостиницы должен вести постоянный контроль за работой и трудовой дисциплиной обслуживающего персонала, контроль за своевременным обслуживанием гостей и расчётов с ними.

3) Младший администратор – он же помощник администратора гостиницы: осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий в соответствии с действующими стандартами обслуживания. Обеспечивает сохранность материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

4) Горничная отвечает за чистоту и функционирование номеров. Иногда от работы горничной зависит, захочет ли гость ещё раз приехать в эту гостиницу, или нет.

5) Охранник в гостинице обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и их имущества, защищает имущество отеля от краж, вандализма и прочего, обеспечивает защиту отеля от нападений, террористических актов, саботажа, поддерживает порядок и обеспечивает контроль за надлежащим поведением, обеспечивает постояльцам покой и конфиденциальность во время пребывания.

б) Бухгалтер может быть ответственен за создание банковских депозитов, обеспечение наличных займов и выполнение других управленческих функций, относящихся к гостиничному бизнесу.

Служба приема и размещения – это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера. Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению.

Менеджер по размещению – ответственное лицо гостиницы, в задачи, которого входит руководство службой бронирования, бюро регистрации, портье, администраторами, бюро обслуживания, гардеробщиками, швейцарами, кладовщиками камеры хранения.

Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать. От оперативной работы этого подразделения зависит скорость поступления заявок от гостей и их обработка, следовательно, возрастает конкурентоспособность гостиницы. Служба бронирования – это связующее звено между потенциальными клиентами со всего Мира и гостиницей. Она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

Бухгалтерский отдел отвечает за финансовую сторону гостиничного предприятия. Следит за доходами и расходами гостиницы, выдаёт заработную плату сотрудникам гостиницы и тому подобное. Выполняет все финансовые действия отеля.

Отдел охраны – отвечает за организацию охраны на Объекте, сохранность принятого под охрану имущества, осуществление пропускного и внутриобъектового режима, состояние оружия и специальных средств, обучение подчинённых сотрудников.

Отдел housekeeping – основная задача службы состоит в поддержании в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, в предоставлении гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля. Ее сотрудники обслуживают гостей в номерах, поддерживают необходимые санитарно-гигиенические условия в общественных местах, ресторанах, служебных помещениях, оказывают различные бытовые услуги.

В данной гостинице все подразделения очень тесно связаны между собой.

Основным видом деятельности предприятия является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (55.10).

Таким образом, организационная структура – это целая система связей, специально разработанная для эффективной работы гостиницы и её персонала. На примере гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» мы видим, что каждый сотрудник чётко знает свою работу, каждый из них чётко знает где находится, куда обращаться за информацией, а также кто принимает управленческие решения.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» предлагает гостям 26 комфортных номеров и апартаментов для проживания, девяти категорий.

Каждый номер оборудован Smart Tv, автоматическими шторами Black out, кофе машинами, мини-барами, кондиционерами. В ваннных комнатах установлена система тёплый пол и душ биде.

Апартаменты оборудованы собственными полностью оснащёнными кухнями. В номере люкс – можно наслаждаться видом на центр города прямо из джакузи.

Цветовая палитра отеля очень лаконична, используются только тёплые цвета.

Номерной фонд гостиницы представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Номера гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge»

№ п/п	Категория номера	Краткая характеристика номера
1	Standard на первом этаже	Площадь номера – 22 м <sup>2</sup> , две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
2	Standard на втором этаже	Площадь номера 22 м <sup>2</sup> , две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок.
3	Deluxe на первом этаже	Площадь номера – 24 м <sup>2</sup> , просторный и лаконичный номер, оборудован так же двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Так же в номере есть все необходимое для комфортного проживания гостей.
4	Deluxe с балконом на втором этаже	Номер достаточно просторный с прекрасным видом на город. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Категория номера	Краткая характеристика номера
5	Апартаменты до 3-х человек	Площадь номера – 26 м2. Отличием этого номера является то, что в нем есть просторная кухня, со всем необходимым для приготовления любых блюд.
6	Апартаменты до 5 человек	Площадь номера 40 м2, оборудованы двуспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные, дополнительным раскладным диваном для двоих и креслом кроватью.
7	Двухкомнатные апартаменты люкс с балконом до 6 человек	Площадь номера 55 м2. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной. Апартаменты подойдут для тех, кто ценит комфорт и свежий воздух и большую площадь номера.
8	Апартаменты люкс с балконом до 5 человек	Номер полностью оснащён всем необходимым, Мини-бар, сейф, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
9	Номер люкс с балконом и гидромассажной ванной	Главная изюминка номера – гидромассажная ванна. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.

Помимо временного проживания в шикарных номерах, гостиница предоставляет некоторый перечень услуг:

- круглосуточная стойка регистрации;
- трансфер от и до отеля;
- ежедневная уборка;
- бизнес-центр.

Прачечная, химчистка и услуги по глажению одежды оплачиваются отдельно в соответствии с прейскурантом.

Так же гости могут отказаться от уборки.

Так же в отеле есть места общего пользования:

- сад;
- терраса;
- общая лаундж, гостиная с телевизором.

Безопасности в гостинице уделено отдельное внимание:

- круглосуточная охрана;

- охранная сигнализация;
- датчики дыма;
- видеонаблюдение в местах общего пользования;
- видеонаблюдение снаружи здания;
- огнетушители.

Питание и напитки: ресторан, бар, доставка еды и напитков в номер.

Еду, которую подают в гостинице, можно заказать в номер, тарелки, стаканы, столовые приборы и другая кухонная посуда продезинфицированы.

Таким образом гостиница «...» предоставляет услуги приёма и размещения на высшем уровне, что не остаётся незамеченным гостями.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «ВВО-ГРУПП»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Гостиница – это действительно дом вдали от дома. Человек выбирает для себя лучшие условия для временного проживания и поэтому уют и комфорт, создаваемый в гостинице – очень важен. Для быстрого и качественного обслуживания гостей, на любом предприятии есть две основные службы:

– Служба приема и размещения – эта служба, которая работает круглосуточно, ведь гости могут приехать как днём, так и ночью.

– Служба обслуживания номеров – эта служба отвечает за порядок, уют и комфорт в номерах и местах общего пользования.

Технологическое обслуживание – это системные процессы, периодически повторяющиеся действия.

И одним из таких процессов, является процесс бронирования. Схема обслуживания гостей представлена на рисунке 2.



Рисунок 2 – Процесс бронирования

Бронирование – это предварительное гарантированное размещение. Процесс бронирования очень удобен тем, что человек, приезжающий с другого города, будет уверен в том, что у него есть место временного проживания. Бронирование – это хорошая возможность выбрать себе именно тот номер, который придётся по душе.



Не мало важным процессом в гостинице, является процесс заселения. Заселение в гостиницу происходит только при предъявлении документов, удостоверяющих личность в соответствии с законодательством РФ [3].

Процесс бронирования представлен в приложении В.

Стандартное время заезда в гостиницу – 14:00.

Заселение проходит в несколько этапов:

1 Проверка брони номера. Эта информация предоставлена администратору в базе данных. Если бронь есть, гость должен её подтвердить, а если нет, то администратор должен проверить наличие свободных номеров и предложить гостю все возможные варианты.

2 После подтверждения брони начинается процесс оформления. Администратор вносит в базу данных информацию о госте: ФИО, паспортные данные, место жительства и регистрации.

3 После администратор даёт гостю регистрационную карту. Подписывая её, гость соглашается на обработку персональных данных и подтверждает то, что он ознакомлен с правилами проживания в гостинице и с правилами пожарной безопасности.

4 Заселение в номер. Администратор выдаёт гостю индивидуальный ключ, предлагает помощь с багажом и объясняет как дойти до номера.

При заселении гостей персонал гостиницы должен соблюдать обязательный порядок действий. Так же персонал должен быть любезным, вежливым и снисходительным с гостями. Помогать при заселении и решать все возникающие проблемы.

Так же есть и процесс выселения. Выселение – это выезд гостя из отеля.

Стандартное время выезда из гостиницы – 12:00.

Выселение гостя так же проходит в несколько этапов:

1 При выезде гостя необходимо уточнить его имя и номер, в котором он проживал.

2 Далее просим у гостя ключ и интересуемся, всё ли понравилось гостю во время проживания, или всё же есть какие-либо пожелания.

3 Затем даём гостю проверить счёт, и если возникают какие-то вопросы, разобраться с этим. Предлагаем гостю варианты оплаты: наличные или безналичный расчёт.

4 Предложить помощь с багажом и не забыть пожелать гостю хорошего дня и попрощаться.

Выезд гостя тоже оставляет большое впечатление. Персонал гостиницы так же должен быть приветлив и способен быстро урегулировать какие-либо возникающие вопросы.

Каждое гостиничное предприятие хочет быть успешным в своей работе. И успех компании зависит от различных факторов. ООО «ВВО-ГРУПП» имеет уникальную идею, которая заключается в лаунж-баре на крыше гостинице. Но так же успех во многом зависит от

культуры предприятия.

Культура предприятия — это система представлений о способах деятельности и нормах поведения. Это набор привычек, правил и ценностей предприятия и персонала, это способы выполнения работы и коммуникации с людьми, то есть с гостями. Каждая гостиница имеет свою неповторимую культуру. Функциональная культура предприятия во многом помогает поддерживать имидж гостиницы.

Культура предприятия ООО «ВВО-ГРУПП» заключается в первую очередь в стандартах внешнего вида. Администраторы должны быть одеты по форме, собирать волосы, чтобы они не закрывали лицо и не мешали работе, не должно быть яркого маникюра, который будет отвлекать как гостей и не должно быть яркого макияжа. Так же горничные всегда должны быть одеты в специальные костюмы, согласно специфике своей работы.

Так же весь персонал гостиницы должен соответствовать деловой этике. Деловая этика представляет совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении специалистами профессиональных обязанностей.

Цель деловой этики – сформировать у работников понятие своего профессионального долга и чести, привить навыки культуры общения как с клиентами, так и со своими коллегами.

Функцией такой культуры является создание и поддержание имиджа предприятия. Также одной из функций является направление деятельности людей в необходимое русло. Также, не менее важно, поддержание норм поведения. Ещё эта функция имеет адаптационный аспект, то есть приспособление друг к другу и к организации.

Из всего выше сказанного можно сделать вывод, что культура предприятия для персонала, является своеобразной помощью в коммуникации между собой, между организацией и гостем. Так же культура устанавливает некоторые правила, которые помогают держать дисциплину внутри «организма» гостиницы.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж – это маркетинговый ход, который помогает раскрутить продукт, в нашем случае, гостиничный продукт.

Гостиничный продукт – это деятельность организации, которая предоставляет услуги временного проживания, а так же его качество.

Основными функциями продвижения гостиничных услуг является:

- 1 Информирование об услуге и всех включающихся в неё компонентов;
- 2 Создание образа и имиджа;
- 3 Информация о гостиничной организации.

Методы повышения продаж гостиничных услуг:

4 Положительные отзывы, или же «сарафанное радио». Довольные гости будут рассказывать своим родным и друзьям об отеле, а они в свою очередь донесут эту информацию до своих друзей. Так об отеле узнает больше людей.

5 Достоверные отзывы на сайтах гостиницы. Это поможет гостям ещё до приезда понять насколько плох или хорош отель. Подходит ли он под требования гостей.

6 Реклама в интернете и социальных сетях. В наше время это более быстрый и действенный способ раскрутки продукта, ведь многие пользуются интернет-ресурсами и реклама будет всегда у них перед глазами.

7 Не мало важным является и стимулирование продаж. Это все возможные скидки и акции, которые предоставляет гостиница своим гостям на определенных условиях.

Стимулирование продаж гостиничного продукта – это привлечение большего количества гостей именно в ваш отель.

Существует несколько видов стимулирования:

1 Обеспечение гостиничных услуг на высшем уровне. Соответствие цены и качества обещанного производителем.

2 Пакеты предложений. Чаще всего пакет в общей сумме будет стоить меньше, чем все услуги по отдельности и это выгодно для гостей. Такие пакеты подойдут для того сегмента гостей, на который направлен сам отель. Например на семей, или на туристов.

Так же в роли «стимулирующих» факторов могут выступать: низкие цены, или цены средней категории, удобное месторасположение гостиницы, отзывчивый персонал или дополнительные услуги предоставляемые в гостинице.

Для продвижения гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» использует свой официальный сайт. На сайте потенциальные гости могут найти информацию о номерах, их категориях и их отличиях, а так же посмотреть цены и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Так

же на сайте есть информация о правилах проживания, условиях заселения и выселения, это поможет гостям правильно спланировать своё время при прибывании в гостинице. Сайт очень удобен в поиске информации, всё систематизировано и под каждую категорию запросов гостей есть отдельная вкладка. Помимо этого там размещён номер гостиницы, её электронная почта и адрес, по которому она находится.

Для продвижения дополнительно используются социальные сети: инстаграм, телеграмм и другие каналы бронирования, например: 101Hotels, travel.yandex.ru и другие.

«V Hotel&Rooftop lounge» привлекает своих гостей в первую очередь невероятно лаконичным дизайном и самой атмосферой. Гостиница находится достаточно близко к самому центру города, что является важным фактором выбора гостиницы, особенно для туристов. Так же гостиница располагает лаунж-баром на крыше, к слову, единственным в городе Владивосток. С ресторана открывается прекрасный панорамный вид на город.

Главное, что гостиница привлекает приятными ценами на номера категории 4 «звезды». Номера полностью соответствуют описанию на сайте гостиницы. Так, ценовая политика отеля начинается от 5000 рублей.

## 4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – это прежде всего полное состояние защищённости себя, своей жизни, а так же своих личных данных и сохранности личных вещей.

Каждая гостиница определённа заинтересована в том, чтобы её гости не пострадали от таких неприятностей, как «кража», или «угроза жизни». И гостиница «V Hotel&Roof top lounge» не является исключением. Гостиница несет ответственность за безопасность сотрудников и гостей, а так же за сохранность их личных вещей.

Современные гостиницы так или иначе оснащены объектами безопасности.

Основная идея системы безопасности отеля - обеспечение условий, при которых постояльцы и сотрудники гостиницы могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

В гостинице ООО «ВВО-ГРУПП» представлены некоторые меры обеспечения безопасности:

1 Видеокамеры. Они размещены как с наружи, так и внутри. Есть даже в местах общего пользования – в зоне отдыха.

2 Сейф. Это хорошее решение для того, чтобы спрятать свои личные вещи: украшения, деньги, документы и тому подобное. Так гость точно будет уверен в том, что его вещи останутся нетронутыми.

3 В гостинице все номера закрываются на электронные замки. Так в номер не смогут попасть посторонние люди и более того, даже не смогут открыть дверь путём взлома.

4 Так же в гостинице есть памятка как вести себя при пожаре, что является важным фактом.

Безопасность подразумевает под собой не только защиту от криминальных действий, но и обеспечение защиты от пожара или каких-либо других экстренных ситуаций.

Пожарная безопасность объекта защиты - состояние объекта защиты, характеризующее возможность предотвращения возникновения и развития пожара, а также воздействия на людей и имущество опасных факторов пожара [4].

Так же существует такой метод обеспечения безопасности, как пропускной режим.

Пропускной режим должен включать чёткий порядок выдачи разрешений и оформление документов для входа (въезда) на хозяйствующий субъект, определение объёма функций и полномочий на каждом пропускном пункте и установление дифференцированного (по времени, месту, должностным функциям и виду деятельности) для каждого работника или посетителя права доступа на объекты.

Обычно применяются два основных вида пропускных документов, дающих право прохода сотрудников и посетителей на территорию хозяйствующего субъекта и право вноса

(выноса), ввоза (вывоза) материальных ценностей:

- удостоверения;
- пропуска;
- карты гостя.

Основу системы защиты гостиничного комплекса составляют технические средства обнаружения (пожарно-охранная сигнализация, видеонаблюдение, охранное освещение и др.), отражения (искусственные преграды и средства ограничения доступа – замки, запоры, решётки, заборы, защитные сетки, рвы, ограждения и т.д.) и ликвидации (системы автоматического пожаротушения, группа быстрого реагирования и пр.).

Чем сложнее и надёжнее защита каждой зоны (рубежа) безопасности, тем больше времени потребуется злоумышленникам на их преодоление.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Этот процесс заключается в систематическом подходе к управлению потребностями службы питания. Он включает в себя анализ текущих потребностей, определение целей, разработку плана действий, проведение закупок и найм персонала, контроль выполнения плана и оценку результатов. Весь процесс направлен на обеспечение оптимального функционирования службы питания, удовлетворение потребностей клиентов, повышение качества обслуживания и эффективного использования ресурсов.

1 Оценка потребностей: это может включать в себя изучение статистики по количеству обслуживаемых клиентов, типам блюд, предпочтениям клиентов, а также оценку текущего состояния оборудования и инвентаря.

2 Определение целей: определите цели и приоритеты службы питания. Это может быть улучшение качества обслуживания, расширение меню, оптимизация процессов приготовления пищи, улучшение условий труда персонала и т.д.

3 Разработка плана: на основе оценки потребностей и определения целей разрабатывается план по закупке продуктов, ингредиентов, упаковки и т.д. и найму персонала: поваров, официантов, уборщиков и т.д.). В плане должны быть учтены бюджетные ограничения, сроки выполнения задач и ответственные лица.

4 Проведение закупок: осуществите закупку необходимых материальных ресурсов в соответствии с разработанным планом. Обратите внимание на качество продуктов, условия поставки и цены.

5 Найм персонала: проведите набор и отбор персонала в соответствии с потребностями службы питания. Обеспечьте необходимое обучение новых сотрудников и ознакомление с правилами и процедурами работы.

6 Контроль и коррекция: регулярно контролируйте выполнение плана по потребностям службы питания и вносите корректировки в случае необходимости. Это может включать в себя пересмотр бюджета, изменение меню, обновление оборудования или перестановку персонала.

7 Оценка результатов: проведите оценку результатов выполнения плана по потребностям службы питания. Оцените достигнутые цели, выявите проблемные моменты и определите направления для улучшения работы службы питания в будущем.

ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Для организации деятельности сотрудников службы питания в соответствии с

текущими планами и стандартами гостиницы необходимо:

- 1 Разработать четкие стандарты обслуживания и правила работы персонала службы питания, которые будут соответствовать общим стандартам гостиницы.
- 2 Провести обучение персонала по этим стандартам, чтобы все сотрудники были в курсе требований и правил работы.
- 3 Установить систему контроля выполнения планов и стандартов, чтобы можно было отслеживать эффективность работы персонала и вовремя вносить коррективы.
- 4 Проводить регулярные проверки качества обслуживания и удовлетворенности клиентов, чтобы оценивать результаты и вносить улучшения в работу службы питания.
- 5 Систематически проводить анализ текущих потребностей клиентов и рыночных тенденций, чтобы оперативно реагировать на изменения и адаптировать работу службы питания под новые требования.

Таким образом, организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы требует систематического подхода, контроля и постоянного совершенствования процессов работы.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Для контроля текущей деятельности сотрудников службы питания и поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей необходимо:

- 1 Установить систему мониторинга выполнения стандартов обслуживания и правил работы персонала. Это может включать в себя использование технологий, таких как системы видеонаблюдения, электронные журналы, отчеты о выполненной работе и т.д.
- 2 Проводить регулярные проверки и аудиты работы службы питания для выявления возможных нарушений стандартов и недостатков в обслуживании.
- 3 Обеспечить обратную связь от клиентов о качестве обслуживания, чтобы иметь представление о том, что нуждается в улучшении.
- 4 Проводить индивидуальные оценки производительности сотрудников и обеспечивать им обратную связь для постоянного совершенствования.
- 5 Вносить коррективы в работу персонала и процессов службы питания на основе результатов контроля и обратной связи.

Таким образом, контроль текущей деятельности сотрудников службы питания требует систематического анализа и мониторинга, а также оперативных мер для улучшения качества обслуживания гостей.

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



Этот процесс включает в себя определение необходимого количества материальных ресурсов и персонала для обеспечения качественного обслуживания гостей и поддержания номерного фонда в хорошем состоянии.

Для этого необходимо провести анализ текущих потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, учитывая количество номеров, типы услуг, стандарты обслуживания и технические требования. На основе этого анализа составляется план потребностей в материальных ресурсах, таких как продукты питания, бытовая химия, постельное белье, полотенца и т.д., а также в персонале, включая горничных, обслуживающий персонал, технический персонал и т.д.

Планирование потребностей также включает в себя учет сезонности, специфики предложенных услуг и ожидаемых изменений в спросе. Важно также учитывать бюджетные ограничения и оптимизировать расходы на материальные ресурсы и персонал, чтобы обеспечить эффективное использование ресурсов.

После разработки плана потребностей необходимо его регулярно обновлять и корректировать в зависимости от изменяющихся условий и потребностей. Таким образом, процесс является ключевым для эффективного функционирования службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

Данный процесс включает в себя организацию деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице. Для эффективного выполнения этого процесса необходимо следовать текущим планам и стандартам гостиницы, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания гостей.

В рамках этого процесса сотрудники службы обслуживания и эксплуатации должны проводить регулярную проверку состояния номерного фонда, осуществлять ремонт и обслуживание номеров, а также поддерживать чистоту и порядок в номерах. Они также должны оперативно реагировать на жалобы и запросы гостей, связанные с комфортом проживания.

Для эффективной организации деятельности сотрудников необходимо составлять расписание работ, организовывать тренинги и обучения для повышения профессиональных навыков, а также контролировать выполнение стандартов обслуживания.

Эффективная организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы является ключевым элементом успешной работы отеля и удовлетворения потребностей гостей.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания

Процесс включает в себя контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с целью поддержания высокого уровня сервиса и комфорта для гостей в гостинице.

Поддержание высокого уровня сервиса включает в себя контроль за процессом уборки номеров, проверку состояния оборудования, ремонт инженерных систем, контроль за обслуживанием гостей в соответствии с установленными стандартами и требованиями.

В рамках данного процесса необходимо систематически контролировать выполнение задач сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации. Это может включать в себя проведение регулярных инспекций номеров, проверку качества выполненной работы, оценку уровня удовлетворенности гостей и их обратной связи, контроль использования материалов и оборудования.

Также важным элементом процесса является оценка производительности сотрудников и мотивация к выполнению своих обязанностей на высоком уровне. Это может включать в себя проведение оценочных бесед, обратную связь по результатам работы, обучение и развитие персонала для повышения их профессиональных навыков.

Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является важной частью обеспечения качественного обслуживания гостей и поддержания репутации гостиницы.

## 6 Индивидуальное задание

### 1) Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов

Этот вид деятельности представляет собой процесс обучения и практического освоения процедур сбора и уборки используемой посуды и приборов в организации, такой как ресторан, кафе или гостиница.

Основная цель этой деятельности - обеспечение чистоты, гигиены и безопасности в обслуживании продуктов питания и напитков, используя правильные техники и процедуры. Этот процесс включает изучение правил и стандартов гигиены, определение оптимальных методов сбора и уборки посуды и приборов, а также практическое отработка этих методов для обеспечения качественной работы.

Ключевыми шагами в изучении и отработке технологии сбора используемой посуды и приборов могут стать обучение персонала правилам мойки, сушки, хранения и упаковки посуды и приборов, обучение и отработка способов устранения загрязнений и устранения ломкости, а также контроль за соблюдением гигиенических норм.

### 2) Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей

Этот процесс включает в себя ряд шагов:

1 Организация обучения персонала. Включает обучение персонала техникам обслуживания, стандартам сервиса, знакомство с меню и продукцией, обучение общению с клиентами и решению возможных проблем.

2 Подготовка предприятия. Включает в себя проверку оборудования, стандартов безопасности и гигиены, разработку процедур работы в экстренных ситуациях, таких как пожары или медицинские чрезвычайные ситуации.

3 Проведение тренингов и симуляций. Может включать в себя проведение ролевых игр, симуляций обслуживания клиентов, обучение решению конфликтных ситуаций и т.д.

4 Проверка качества подготовки. Включает оценку знаний и навыков персонала, проведение тестовых заданий, контрольные закрытые и открытые проверки знаний и навыков в реальной ситуации.

5 Анализ и коррекция. После проверки подготовки необходимо производить анализ результатов, выявлять слабые места и корректировать программы обучения и процедуры работы предприятия.

### 3) Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания

Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы

питания является важной составляющей успешной работы данной службы. Вот некоторые характеристики этого процесса:

1 Стандарты деятельности: для того чтобы контролировать выполнение стандартов, необходимо сначала определить их. Стандарты могут включать в себя такие аспекты, как качество приготовления пищи, соблюдение правил гигиены и безопасности, обслуживание клиентов и другие.

2 Обучение и тренировка персонала: прежде чем начать контролировать выполнение стандартов, необходимо обучить персонал соответствующим навыкам и процедурам. Это может включать в себя тренинг по готовке, обслуживанию клиентов, санитарным нормам и другим аспектам работы.

3 Регулярные проверки: для контроля выполнения стандартов необходимо проводить регулярные проверки работы персонала. Это может включать в себя оценку качества приготовления пищи, наблюдение за соблюдением правил гигиены и безопасности, а также оценку профессионализма и эффективности обслуживания клиентов.

#### 4) Подготовка к обслуживанию и приему гостей

Подготовка к обслуживанию и приему гостей включает в себя следующие характеристики:

1 Чистота и опрятность: персонал должен быть предельно чистым и опрятным, включая чистую и ухоженную униформу, чтобы создать хорошее впечатление на гостей.

2 Забота о деталях: важно обращать внимание на мелкие детали, такие как чистые столовые приборы, аккуратно сложенные салфетки, правильно разведенный стол, чтобы гости чувствовали себя ухоженно и внимательно обслуженными.

3 Внимание и эмпатия: персонал должен быть внимательным к потребностям и пожеланиям гостей, проявлять эмпатию и умение слушать, чтобы удовлетворить их ожидания.

4 Профессионализм и дружелюбие: обслуживающий персонал должен проявлять профессионализм в общении с гостями, быть дружелюбным и улыбчивым, чтобы создать уютную и доброжелательную атмосферу.

5 Эффективность и оперативность: важно обслуживать гостей быстро и эффективно, учитывая их потребности и предпочтения, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса.

#### 5) Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана

Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана также является важной частью контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. Есть ряд проблем, с которыми персонал и гости сталкиваются чаще всего.

1 Задержка в обслуживании: если гость долго ждет своего заказа или обращается за помощью, необходимо немедленно отреагировать. Персонал должен быть внимательным и

отзывчивым, предложить извинения за задержку и предложить альтернативные варианты, например, бесплатный напиток или скидку на заказ.

2 Недовольство качеством пищи: если гость выражает недовольство качеством приготовления пищи, персонал должен выслушать его жалобу и принять меры для ее урегулирования. Это может включать замену блюда, предложение альтернативного варианта или предоставление компенсации.

3 Проблемы с обслуживающим персоналом: если гость имеет проблемы с обслуживающим персоналом, например, непрофессионализм или нежелательное поведение, необходимо незамедлительно реагировать. Персонал должен предложить извинения и принять меры для устранения проблемы, например, замену официанта или предоставление дополнительного обучения.

4 Разрешение конфликтов: в случае возникновения конфликтов между гостями или ситуаций, требующих разрешения, персонал должен быть способен эффективно управлять ситуацией. Это может включать в себя успокоение сторон, выслушивание обеих сторон и предложение компромиссных решений.

#### б) Решение ситуаций в период приема и оформления заказа

В период приема и оформления заказа сотрудники должны быть способными принимать взвешенные и профессиональные решения, учитывая потребности и пожелания гостей. Вот несколько ключевых аспектов в решении ситуаций в этот период:

1 Определение потребностей гостя: персонал должен активно выявлять потребности и предпочтения гостей, задавая вопросы и внимательно прислушиваясь к их запросам.

2 Гибкость и адаптация: в зависимости от запросов и ситуации, сотрудники должны быть способны быстро приспосабливаться и находить исключительные решения.

3 Понимание возможностей и ограничений: персонал должен быть осведомлен о возможностях и ограничениях заведения, чтобы предложить реалистичные и адекватные варианты гостям.

#### 7) Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания

Для успешного решения ситуаций при расчете с гостями, необходимо быть гибким и адаптироваться к различным ситуациям. Персонал должен быть способным быстро реагировать на изменения в заказах или платежах гостей и находить наилучшее решение для обеих сторон.

Еще одной важной характеристикой является точность. Персонал должен быть внимательным к деталям и предельно точно выполнять расчеты и обработку платежей, чтобы избежать ошибок или недоразумений, которые могут привести к недовольству или конфликтам с гостями.

Коммуникабельность также является неотъемлемой характеристикой персонала службы питания. Персонал должен быть умелым в общении с гостями и способным эффективно разговаривать с ними при возникновении проблем или конфликтных ситуаций. Умение слушать и выражать свои мысли и идеи является важным навыком, который помогает персоналу эффективно решать ситуации при расчете с гостями.

Профессионализм также играет важную роль при решении ситуаций при расчете с гостями. Персонал должен проявлять профессионализм во всех аспектах работы, включая обработку платежей, решение проблем и общение с гостями. Это включает в себя умение сохранять спокойствие и контроль над собой даже в стрессовых ситуациях, а также соблюдать этику и нормы поведения.

#### 8) Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей

Персонал должен быть способным быстро принимать решения и действовать в сложных ситуациях, чтобы минимизировать негативные последствия и обеспечить удовлетворение гостей.

Еще одной важной характеристикой является терпение. Персонал должен быть способным сохранять спокойствие и терпение при разрешении незапланированных ситуаций, таких как жалобы гостей или проблемы с заказами. Это помогает персоналу эффективно общаться с гостями, выслушивать их проблемы и находить наилучшее решение.

Гибкость также является неотъемлемой характеристикой персонала службы питания при разрешении незапланированных ситуаций. Персонал должен быть готовым адаптироваться к изменениям и нестандартным ситуациям, чтобы найти наилучшее решение. Это включает в себя готовность изменить заказы, перераспределить ресурсы или предложить альтернативные варианты, чтобы удовлетворить потребности гостей.

Креативность также играет важную роль при разрешении незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей. Персонал должен быть способным мыслить нестандартно и предлагать оригинальные решения, которые помогут удовлетворить потребности гостей. Это может включать предложение альтернативных блюд или напитков, изменение условий обслуживания или предоставление дополнительных услуг.

#### 9) Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания

Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания является важным аспектом для персонала службы питания. Персонал должен быть способным эффективно планировать и организовывать процессы подготовки банкетных залов, учитывая требования и предпочтения гостей.

Организация включает в себя планирование расстановки столов, выбор и расстановку декораций, проверку наличия необходимого оборудования и посуды, а также учет особенностей различных форматов обслуживания, таких как банкеты, фуршеты или кофе-брейки.

Координация предполагает сотрудничество с другими членами команды, такими как повара, официанты и бармены, чтобы обеспечить согласованность и эффективность процессов подготовки банкетных залов. Это включает в себя распределение задач, установление четкой коммуникации и координацию временных рамок.

Контроль подразумевает постоянное наблюдение и проверку подготовки банкетных залов, чтобы убедиться в их соответствии требованиям и стандартам качества. Это включает в себя проверку чистоты и порядка, проверку наличия необходимого оборудования и посуды, а также проверку готовности персонала к обслуживанию гостей.

10) Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола

Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервиса, баров, кафе и шведского стола включает в себя ряд ключевых действий:

1 Планирование и организация: руководство должно разрабатывать оперативные планы деятельности, устанавливать цели, стандарты обслуживания и процедуры, а также координировать ресурсы и персонал для обеспечения эффективной работы каждой службы.

2 Управление персоналом: важно найти и обучить квалифицированных сотрудников для каждой службы, а также проводить тренинги и контролировать их профессиональное развитие.

3 Контроль качества: разработка стандартов обслуживания, контроль за качеством блюд, напитков и сервиса, а также постоянный мониторинг удовлетворенности гостей помогут обеспечить высокое качество обслуживания.

4 Менеджмент запасов: необходимо своевременно заказывать и контролировать поставки продуктов, напитков и других необходимых ресурсов для каждой службы, чтобы избежать недостатка или переизбытка продукции.

5 Финансовый контроль: разработка бюджетов, контроль над расходами, учет доходов, расчеты себестоимости и контроль прибыли помогут обеспечить финансовую эффективность каждой службы.

11) Выполнение сервировки стола к завтраку

Сервировка стола к завтраку сервировка стола к завтраку фото Большой классический завтрак подразумевает следующий вариант сервировки стола:

Центральная позиция у тарелки под основное горячее блюдо (каша/яичница с беконом и т.п.).

Слева от тарелки вилка (зубчики вверх) или ложка, а справа нож (острой частью лезвия к тарелке).

По диагонали справа от главной тарелки выставляются чашечки из кофейного или чайного сервиза, на своем блюдечке и с ложкой. Для повседневной трапезы в домашнем кругу можно купить большие кружки оптом, на столе выставить каждую из них на индивидуальную термоподставку, а рядом расположить подставку для чайного пакетика и чайную ложечку.

Слева и чуть выше уровня центральной тарелки место для тарелочки поменьше для бутербродов, выпечки, хлеба с маслом и конфитюра. На тарелочке должен быть отдельный дополнительный нож, лезвие располагается влево. Схема сервировки показана в приложении Г.

#### 12) Выполнение сервировки стола к обеду

Сервировка стола для комплексного обеда состоит из пирожковой тарелки, столового и закусочного приборов, чайной ложки, фужера и полотняной салфетки, прибора со специями и приправами (солонка, перечница и горчица) на подставке, вазочки с цветами.

Последовательность сервировки: размещение на столе пирожковых тарелок аналогично сервировке стола для зав-трака и бизнес-ланча; раскладка на столе столовых и закусочных ножей, столовых и чайных ложек с подноса или мелкой столовой тарелки (справа правой рукой); сервировка стола столовыми и закусочными вилками (слева левой рукой); сервировка стола фужерами и полотняными салфетками (справа правой рукой); размещение на столе прибора со специями и держателем для бумажных салфеток, вазы с цветами.

#### 13) Выполнение сервировки стола к ужину

Схема сервировки стола к ужину. В этом варианте стол накрывают для ужина, состоящего из основного блюда и закуски.

Тарелка для закуски и основного блюда располагаются одна внутри другой.

Слева выкладывают две вилки, а справа два ножа. Используют сначала крайние приборы.

Справа по диагонали выставляются бока для аперетива (винный), бокал для напитка под основное блюдо и стакан для воды/сока.

#### 14) Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда

Сервировку стола дополняют приборами и посудой вплоть до основного блюда, включая и его.

Сначала официант подготавливает приборы для каждого блюда на каждого гостя вплоть до главного блюда. Затем начинает раскладывать приборы с гостя, сидящего справа от хозяина, и обходит стол против часовой стрелки. Если нужно заменить ненужный прибор, то



сначала убирают его со стола, а затем кладут на его место необходимый прибор.

Если посетитель заказывает дополнительный салат или таковой подается автоматически в качестве гарнира к какому-либо блюду, его следует ставить на стол так, чтобы гостю было удобно, и стол был не перегружен.

Десертные приборы обычно ставят на стол после того, как уберут основное блюдо. Если десертный прибор был поставлен на стол как часть исполнительной сервировки, то перед подачей десерта официант должен пододвинуть его, поставив перед посетителем.

#### 15) Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара

Буфетную продукцию принято подавать посетителям в первую очередь. Для быстроты обслуживания необходимо заранее ставить в холодильный шкаф небольшой запас бутылок с фруктовой и минеральной водой и пивом. Бутылки с напитками должны быть чистыми, без сколов и трещин, с ненарушенной заводской укупоркой и этикеткой. Официанту необходимо хорошо знать признаки ухудшения качества напитков. Так, на то, что белое столовое вино, пиво, фруктовая вода, прозрачные соки и т.п. начали портиться, указывает равномерное помутнение. Признаком более сильной испорченности этих напитков является выпавший на дно бутылки осадок. Недоброкачественность напитка подтверждает пенообразование при переливании его в графин или другой сосуд, а если это полусладкие вина и пиво — еще и резкий запах дрожжей.

Официант должен хорошо знать товароведную характеристику сухих, полусухих вин, какие относятся к марочным, коллекционным и т.д.

В ресторане напитки отпускаются и в розлив — их подают в графинах и кувшинах, а в отдельных случаях — в рюмках, бокалах, фужерах. Соки подают в кувшинах или стаканах для сока, но не в графинах, а в кувшинах не подают вино. При необходимости лед подают отдельно в леднице или салатнике со щипцами для льда. Соки и холодные напитки при подаче должны иметь температуру 8 – 12 °С.

#### 16) Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service

Silver service — это классический стиль сервировки, который часто используется в ресторанах высокого класса и на банкетах. Он предполагает подачу блюд непосредственно на тарелки гостей с помощью специальных сервировочных приборов, таких как ложка и вилка для сервировки.

Банкетный сервис — это стиль подачи блюд, при котором они размещаются на больших блюдах или плоттерах и подаются на столы гостям. Гости могут самостоятельно брать нужное количество еды с общего блюда.

Шведский стол — это стиль сервировки, при котором все блюда размещаются на столе,

и гости могут самостоятельно выбирать и брать нужное количество еды. Этот стиль часто используется на различных мероприятиях, таких как свадьбы или корпоративные вечера.

Gueridon Service – это стиль сервировки, при котором блюда готовятся непосредственно перед гостями на специальном столе-гурдоне. Это может быть, например, приготовление стейка или приготовление коктейлей. Этот стиль подачи блюд придает особую атмосферу и развлекательный момент для гостей.

17) Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне

Технология проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне включает в себя несколько ключевых шагов.

1 Оценка потребностей. Прежде чем приступить к проведению тренингов, необходимо провести анализ текущего уровня обслуживания гостей и выявить потребности персонала в дополнительном обучении. Это может включать в себя опросы сотрудников, анализ отзывов гостей, оценку ключевых показателей обслуживания (например, время ожидания, качество обслуживания и т. д.).

2 Разработка программы тренинга. На основе выявленных потребностей необходимо разработать программу тренинга, которая будет адресовать конкретные навыки и знания, необходимые для обслуживания гостей на высшем уровне. Это может включать в себя обучение коммуникационным навыкам, управлению временем, решению проблем, работе в команде и т. д.

3 Проведение тренинга. Тренинги могут быть проведены как внутри компании с использованием внутренних тренеров или специалистов по обучению, так и с привлечением внешних консультантов или тренеров. Важно, чтобы тренинги были интерактивными и практическими, чтобы сотрудники могли применить полученные знания и навыки на практике.

4 Анализ результатов. После проведения тренинга необходимо проанализировать его результаты, оценить изменения в поведении и навыках сотрудников, а также измерить влияние тренинга на качество обслуживания гостей. Это может включать в себя сравнение ключевых показателей до и после тренинга, а также сбор обратной связи от сотрудников и гостей.

Технология проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне позволяет компаниям повысить качество обслуживания и удовлетворенность гостей, что в свою очередь может привести к увеличению прибыли и укреплению репутации компании.

18) Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями

Технология проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при

обслуживании гостей на высшем уровне является ключевым инструментом для повышения качества обслуживания и удовлетворенности гостей. Она позволяет компаниям улучшить свои процессы и стандарты обслуживания, что в конечном итоге может привести к росту прибыли и укреплению репутации бренда.

19) Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс

Предоставление такой информации помогает гостям лучше ориентироваться в окрестностях, узнать о местных достопримечательностях, ресторанах, магазинах и исторических местах. Это также позволяет гостям погрузиться в местную культуру и традиции, что делает их пребывание более интересным и запоминающимся.

Таким образом, информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс, является важной частью обеспечения комфортного и интересного пребывания для посетителей.

20) Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса

Процесс встречи и регистрации гостей в гостиничном комплексе включает в себя приветствие гостей при их прибытии, предоставление необходимой информации о услугах и удобствах комплекса, а также процедуру оформления проживания.

Важной частью этого процесса является дружелюбное общение с гостями, помощь им с багажом, если это необходимо, и предоставление ключей от номера. Регистрация гостей также включает в себя оформление необходимых документов, таких как паспорт или другие удостоверения личности, а также заполнение формы заселения.

Этот процесс имеет большое значение, поскольку первое впечатление от встречи с персоналом гостиничного комплекса может существенно повлиять на общее впечатление гостя о своем пребывании. Поэтому встреча и регистрация гостей должны быть проведены профессионально, эффективно и с учетом индивидуальных потребностей каждого гостя.

21) Информирование гостей о услугах и услугах в гостиничном комплексе

Этот процесс включает в себя предоставление информации о доступных номерах, ресторанах, спа-услугах, бассейнах, тренажерном зале, услугах прачечной и уборки номеров, а также организации экскурсий и развлечений.

Важно, чтобы персонал гостиничного комплекса был внимателен к потребностям каждого гостя и предлагал наиболее подходящие услуги и удобства. Они также должны быть готовы ответить на любые вопросы и предоставить дополнительную информацию по запросу гостя.

Информирование гостей о услугах и услугах помогает им максимально комфортно провести время в гостиничном комплексе и создает положительное впечатление о качестве

обслуживания.

#### 22) Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу

Этот процесс включает в себя предоставление информации о доступных экскурсиях по территории гостиничного комплекса, а также организацию проведения этих экскурсий для гостей. Персонал должен быть готов предложить различные маршруты и интересные места для посещения, а также обеспечить комфортное проведение экскурсий.

Важно, чтобы персонал был знаком с историей и особенностями гостиничного комплекса, чтобы предоставить гостям интересную и информативную экскурсию. Они также должны быть внимательны к потребностям гостей и готовы ответить на все вопросы, связанные с проведением экскурсий.

Помощь в проведении ознакомительных экскурсий помогает гостям более полно ознакомиться с гостиничным комплексом, узнать его историю и особенности, а также провести время интересно и насыщенно.

#### 23) Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе

Этот процесс включает в себя прием запросов и просьб гостей по различным услугам, таким как заказ еды и напитков, бронирование мест в ресторане или на экскурсии, запрос дополнительных услуг в номере и т.д. Персонал должен быть внимательным к потребностям гостей и готовым оперативно реагировать на их запросы.

Важно учитывать все запросы и просьбы гостей, чтобы обеспечить им комфортное пребывание в гостиничном комплексе. Персонал должен быть готов предложить различные варианты и помочь гостям выбрать оптимальное решение для них.

Прием и учет запросов и просьб гостей является важной частью обслуживания в гостиничном комплексе, так как от этого зависит удовлетворенность гостей и создание положительного впечатления о гостинице.

#### 24) Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу

Этот процесс включает в себя прием и обработку корреспонденции, адресованной гостям гостиничного комплекса, а также ее доставку по указанному адресу. Персонал должен внимательно отслеживать поступление почты и писем для гостей, обеспечивать их безопасное хранение и своевременную доставку.

Важно обеспечить конфиденциальность и безопасность персональной корреспонденции гостей, а также оперативно передавать ее по указанному адресу. Персонал должен быть внимательным к деталям и следить за точным исполнением инструкций по доставке корреспонденции.

Прием и доставка корреспонденции для гостей является важной частью обслуживания в гостиничном комплексе, так как от этого зависит удовлетворенность гостей и создание

положительного впечатления о гостинице.

25) Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг

Этот процесс включает в себя предоставление гостям информации о различных услугах, доступных им в гостиничном комплексе и в окружающей местности. Персонал должен быть готов предоставить подробную информацию о бронировании билетов, мероприятиях, аренде автомобилей, такси, магазинах, ресторанах и других услугах.

Важно обеспечить высокий уровень обслуживания и удовлетворить потребности гостей в получении различных услуг. Персонал должен быть дружелюбным, внимательным и готовым оказать помощь в любых вопросах, связанных с получением различных услуг.

Помощь в получении услуг по бронированию билетов, мероприятий и других услуг является важной частью обслуживания в гостиничном комплексе, так как от этого зависит удовлетворенность гостей и создание положительного опыта пребывания в гостинице.

## Заключение

В ходе прохождения учебной практики, для достижения цели были выполнены все поставленные задачи:

- изучила и отработана технология сбора используемой посуды и приборов;
- рассмотрела решения ситуаций в период приёма и оформления заказа;
- научилась осуществлять контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания;
- изучила технологию подготовки к обслуживанию и приёму гостей;
- ознакомилась с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями;
- изучила процесс решения ситуаций при расчёте с гостями организаций службы питания;
- рассмотрела процесс встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса;
- ознакомилась с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне;
- научилась владеть техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service, банкетный сервис, шведский стол, gueridon Service;
- рассмотрела процесс приема корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу.

Была достигнута поставленная цель. Была изучена структура предприятия, её отличительные черты. Так же был собран весь необходимый для работы теоретический материал.

Во время процесса прохождения учебной практики я получила необходимые для работы практические навыки, так же и какие-то дополнительные теоретические знания о процессах, происходящих в гостинице.

По окончании учебной практики, мне удалось добиться главной цели - научиться применять все свои знания и умения на практике.

В процессе прохождения учебной практики я смогла участвовать в процессе выполнения работ, ознакомилась с принципами организации проектных работ.

Учебная практика является хорошей возможностью попробовать себя в роли администратора, перед тем, как выйти на производственную практику. Так же это хорошая возможность набраться чуть больше опыта, который пригодится для работы на предприятии.

Сфера гостиничных услуг и гостиничный рынок, как и любая другая сфера деятельности имеет свои особенности. Так как гостиничный бизнес напрямую связан с туристским продуктом он, является регулируемым видом деятельности. Для «процветания» бизнеса необходимо соблюдать все правила и обязанности.

Крайне важно на предприятии гостиничного бизнеса грамотно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» осуществляет свою деятельность в соответствии законодательства РФ и необходимыми требованиями, но так же не оставляют без внимания мнение гостей, для которых они стараются сделать максимально комфортные условия. Она находится в г. Владивосток по ул. Пограничная, д.14, всего в 350 метрах от центра города. Вот уже два года гостиница принимает к себе гостей и они остаются довольны и оставляют только положительные отзывы.

Линейная структура управления обеспечивает единство и согласованность действий на предприятии, позволяет быстро реагировать на поставленные указания, позволяет выстроить чёткую систему взаимосвязей между руководством и подчинённым, обладает простотой в управлении, упрощает ведение контроля.

Современные методы продвижения позволяют большему количеству людей узнать о гостинице и заинтересоваться, следовательно это позволяет привлекать больше постояльцев.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Информация и документация. Системы управления документами. Требования. – Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200158290> (дата обращения: 17.11.2023).
- 2 Услуги средств размещения. Общие требования. – Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200095096> (дата обращения: 17.11.2023).
- 3 Об утверждении Положения о классификации гостиниц: постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г №1853-Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566351106> (дата обращения: 19.11.2023).
- 4 Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. -Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/902111644> (дата обращения: 19.11.2023).
- 5 Перова Т.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства/ Т.В. Перова // Интернет-журнал «Науковедение». – 2019. – №3. – С. 1-10. <https://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf> (дата обращения: 19.11.2023).
- 6 «V hotel & rooftop lounge». Официальный сайт [сайт]. – URL: <https://vhotel.city/> (дата обращения: 21.11.2023).
- 7 Документы в гостиничной деятельности. – Текст: Электронный// Справочник 24 , [сайт]. – URL: [https://spravochnick.ru/gostinichnoe\\_delo](https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo) (дата обращения: 22.11.2023).
- 8 ООО. – Текст: Электронный// Википедия, [сайт] – URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Общество\\_с\\_ограниченной\\_ответственностью](https://ru.wikipedia.org/wiki/Общество_с_ограниченной_ответственностью) (дата обращения: 22.11.2023).



## Приложение А

## Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&amp;Rooftop lounge»

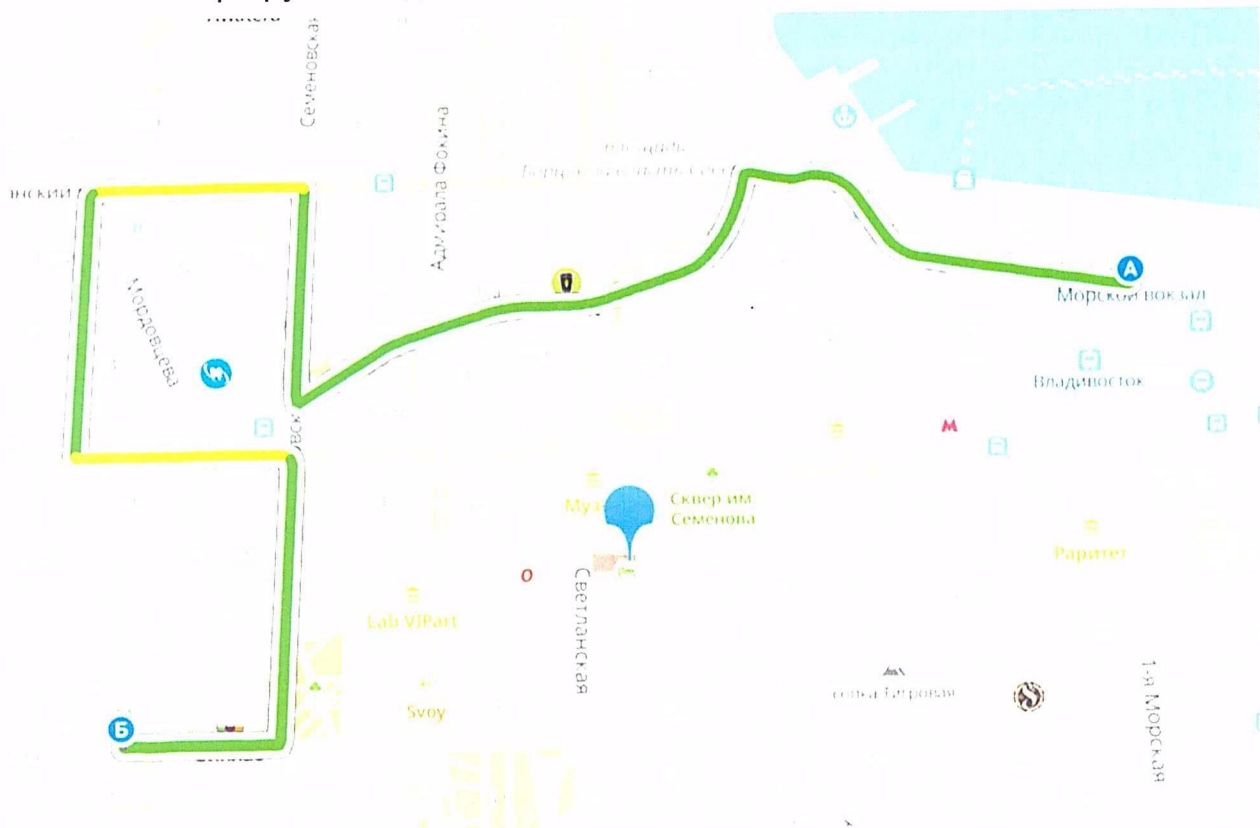


Рисунок А.1 – Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&amp;Rooftop lounge».

## Приложение Б

## Примеры бланков в гостинице

Отмена бронирования Cancellation		
Фамилия / Family name: _____		
Имя / Name: _____		
Компания / Company: _____		
Дата приезда / Arrival: _____		
Кем отменено / Cancelled by: _____		
Номер телефон / Phone Nr.: _____		
Номер факса / Fax Nr.: _____		
Адрес / Address: _____		
Дополнения / Additional:		
Принял Taken by	Дата Date	Изменено в системе Changed in system

Рисунок Б.1 – Пример бланка отмен бронирования

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА			REGISTRATION CARD		
ДАТА ПРИБЫТИЯ Arrival Date		КОЛ-ВО НОЧЕЙ Nights		ДАТА ОТЪЕЗДА Departure	
ТАРИФ Room Rate		КАТЕГОРИЯ НОМЕРА Room Type		НОМЕР № Room №	
Персональная информация					
ФАМИЛИЯ SURNAME			ИМЯ ОТЧЕСТВО First Name		
АДРЕС Address					
ТЕЛЕФОН Telephone			ГРАЖДАНСТВО Nationality		
ПАСПОРТ № Passport №			ДАТА РОЖДЕНИЯ Date of Birth		
ВЫДАН (когда, кем)			МЕСТО РОЖДЕНИЯ		

Рисунок Б.2 – Пример бланка регистрационной карты гостя

## Приложение В

## Процесс бронирования

Таблица В.1 – Технология бронирования

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Поднимает трубку телефона до 3 гудка и приветствуем гостя	«Доброе утро / день / вечер! Лотте Отель Владивосток. Администратор Полина. Чем могу помочь?»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.  Приветствуя гостя, улыбайтесь.  Разговаривать нужно проявляя эмпатию.
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 на смене, пригласите коллегу.
Узнаём у гостя его имя	«Как я могу к Вам обратиться?»	Гостя нужно назвать 3 раза по имени в течении разговора.
Узнаём предполагаемую дату заезда/выезда, количество человек, предполагаемое время заезда и возможное предпочтение в категории номера	«(Имя гостя), подскажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют? У вас будет индивидуальное или групповое бронирование? Подскажите, в какое время планируете заехать? Есть ли у Вас какие-либо пожелания к категории номера?»	Если гость бронирует номер/номера на несколько человек, уточняем, есть дети и сколько им лет.  Данные детали заносим в программу бронирования «Опера».
Уточняем особые пожелания гостя	«Будут ли у вас какие-то особые пожелания?»	Обязательно уточнить в какое время необходимо выполнить просьбу гостя, если это, например цветы в номере (при заезде или выезде).  Данные детали заносим в программу бронирования «Опера».

Продолжение таблицы В.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Просим гостя оставаться на линии, для уточнения свободных номеров на желаемые даты	«Прошу Вас оставаться на линии. Я уточню информацию о наличии свободных номеров»	Сверяемся по программе «Опера».
Благодарим за ожидание	«Благодарим Вас за ожидание. С учётом Ваших пожеланий я могу предложить Вам следующие категории номеров...»	Предлагаем номера от дорогого к дешевому.
Уточняем, нужно ли включать пакеты питания	«(Имя гостя), хотели бы вы включить в проживание пакеты питания?»  «У нас есть такие пакеты питания, как: bed&breakfast – только завтрак. Полу пансион – завтрак и обед/ужин на выбор. Полный пансион – завтрак, обед и ужин.»	Если гость ответил «Да», уточняем, какой пакет питания он бы хотел включить.  Если гость не знает какие существуют пакеты питания, нужно о них рассказать. Вносим данные в программу бронирования «Опера».
Называем всю стоимость проживания	«Общая стоимость Вашего проживания составит (сумма) рублей».	Общая сумма должна быть названа КОРРЕКТНО.
Уточняем у гостя, хотел бы он продолжить бронирование	«(Имя гостя), хотели бы Вы продолжить бронирование?»	Если гость отвечает «Нет», прощаемся с гостем. Трубку первый должен положить гость. Если гость отвечает «Да», продолжаем бронирование.
Узнаем персональные данные гостя	«Для дальнейшего бронирования мне необходимо узнать Ваши фамилию, имя, номер телефона и адрес электронной почты.»	Объяснить гостю, что на эл. почту придёт подтверждение о бронировании.  Вносим данные в «Оперу».
Информируем о бесплатных и дополнительных услугах отеля	«Хотела бы Вас проинформировать о дополнительных услугах нашего отеля. У нас есть оздоровительный центр, где есть зона отдыха, бассейн, сауна массаж. Так же в гостинице есть салон красоты и услуги прачечной и химчистки. Хотели бы Вы воспользоваться нашими дополнительными услугами?».	Рассказать так же о бизнес центре, о ювелирном салоне, о пункте обмена валют, банкоматах и салоне цветов.

Продолжение таблицы В.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Информируем о стандартном времени заезда и выезда	«Так же я хотела бы Вас проинформировать о стандартном времени заезда – 14:00 и выезда – 12:00. Поздний выезд оплачивается в размере половины стоимости суток номера».	Упомянуть о том, что при выезде можно оставить багаж/вещи в камере хранения, если это необходимо.
Уточняем, хочет ли гость про гарантировать своё бронирование	«Хотели бы Вы прогарантировать своё бронирование?»	Рассказать гостю о том, что при опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда (если заранее не была предоставлена информация о более позднем времени заезда), после чего бронирование аннулируется.
Повторяем всю информацию, которая касается бронирования	«Давайте сверим все детали бронирования. Вы забронировали номер категории (категория номера), на (кол-во) суток, на (кол-во) человек, с включёнными пакетами питания на весь период проживания. Стоимость проживания составит (сумма) рублей, бронирование не гарантировано. Всё верно?»	Сверяемся с системой бронирования «Опера».
Спрашиваем, можем ли мы ещё чем-нибудь помочь	«Могу ли я ещё чем-то помочь?»	Выслушиваем гостя, и, если он отвечает «Да», вносим коррективы или особые пожелания в систему бронирования «Опера». Или помогаем на словах.
Благодарим за звонок и прощаемся с гостем	«Благодарим Вас за звонок. Будем Вас ждать в нашем отеле. Хорошего дня, до свидания».	Гость первый должен положить трубку.

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) \_\_\_\_\_ Демидова Полина Викторовна \_\_\_\_\_,  
 ФИО

обучающийся(ая) на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 144 часа с «17» ноября 2023 г. по «14» декабря 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	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портье».	1
2	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	6
3	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5
4	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5
5	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5
6	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	6
7	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5
8	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5
9	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	5
10	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5
11	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	6
12	Выполнение сервировки стола к завтраку	5
13	Выполнение сервировки стола к обеду	5
14	Выполнение сервировки стола к ужину	5
15	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5
16	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5
17	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	6
18	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5
19	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5

20	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5
21	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5
22	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	5
23	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	6
24	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5
25	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5
26	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	6
27	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «17» ноября 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» декабря 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) \_\_\_\_\_ Демидова Полина Викторовна \_\_\_\_\_,  
 ФИО

обучающийся(ая) на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 144 часа с «17» ноября 2023 г. по «14» декабря 2023 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 работников службы питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	Отлично
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания Подготовка к обслуживанию и приему гостей	Отлично
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	Отлично



<b>Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>			<i>Отлично</i>
Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	<i>Отлично</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	<i>Отлично</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	<i>Отлично</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»</b>			<i>Отлично</i>

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

*Всеволод на продвинутом уровне*

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

Дата 14 декабря 2023 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

*Тен Ж.А.*  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.

# ДНЕВНИК

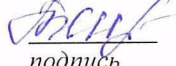
## прохождения учебной практики



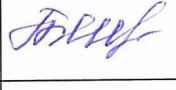
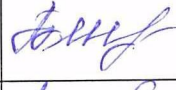
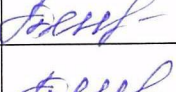
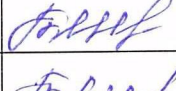
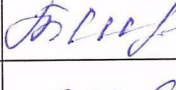
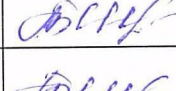
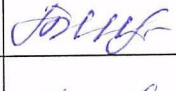
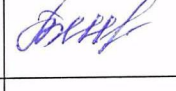
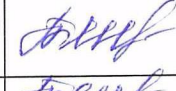

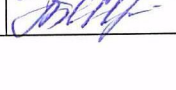

Студент Демидова Полина Викторовна  
Фамилия Имя Отчество





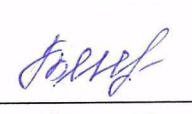
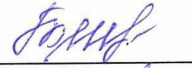

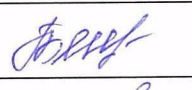
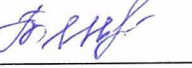

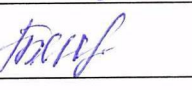


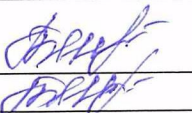
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству  
 Группа С-ГД-21-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», АК

Сроки прохождения с «17.11.2023» по «14.12.2023»

Инструктаж на рабочем месте «17» ноября 2023 г.  Ген Ж.А.  
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
17.11.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портье».	5	
18.11.2023	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	5	
20.11.2023	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5	
21.11.2023	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5	
22.11.2023	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5	
23.11.2023	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	5	
24.11.2023	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5	
25.11.2023	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5	
27.11.2023	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	5	
28.11.2023	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5	
29.11.2023	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	5	
30.11.2023	Выполнение сервировки стола к завтраку	5	
01.12.2023	Выполнение сервировки стола к обеду	5	
02.12.2023	Выполнение сервировки стола к ужину	5	

04.12.2023	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5	
05.12.2023	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5	
06.12.2023	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	5	
07.12.2023	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5	
08.12.2023	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5	
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	5	
09.12.2023	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5	
	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5	
11.12.2023	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5	
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5	
12.12.2023	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	5	
	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	5	
13.12.2023-14.12.2023	Составление отчета	5	
14.12.2023	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

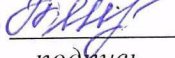
  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Демидовой Полины Викторовны  
группы С-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>Высокий</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>Высокий</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>Высокий</i>
ОК 04	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	<i>Высокий</i>
ОК 05	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	<i>Высокий</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>Высокий</i>
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	<i>Высокий</i>

ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	<i>Высокий</i>
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	<i>Высокий</i>
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	<i>Высокий</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	<i>Высокий</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	<i>Высокий</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	<i>Высокий</i>

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)  
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА**  
на учебную практику

Студента Демидовой Полины Викторовны

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

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, 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)



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф)

«14» декабря 2023 г.