

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

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «27» мая по «22» июня 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



Е.А. Москвина

Наименование предприятия: ООО «Культурные люди»

Руководитель практики от
предприятия



А.М. Москвин

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ООО Владивосток Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Культурные люди».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Культурные люди».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Культурные люди».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Культурные люди».....	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Культурные люди»....	12
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Культурные люди».....	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Культурные люди».....	15
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Культурные люди».....	15
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Культурные люди».....	16
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Культурные люди».....	18
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	21
4 Система обеспечения безопасности.....	23
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	25
6 Индивидуальное задание.....	30
Заключение.....	32
Список использованных источников.....	33
Приложение А. Схема проезда к ООО «Культурные люди» (ул. Алеутская, 17).....	34
Приложение Б. Актуальное расписание ООО «Культурные люди».....	35
Приложение В. Экстерьер ООО «Культурные люди».....	36
Приложение Г. Номерной фонд ООО «Культурные люди».....	37
Приложение Д. Вид из окна в ООО «Культурные люди».....	38
Приложение Е. Интерфейс программы «Контур.Отель».....	39

Введение

Мировая индустрия гостеприимства быстро восстанавливается после пандемии COVID-19, чему способствует ослабление ограничений на поездки и рост спроса на путешествия. Ограничения на поездки постепенно ослабевают, в результате чего растет спрос на путешествия как в деловых, так и в туристических целях. Это особенно заметно в регионах, где ограничения были наиболее строгими, таких как Азиатско-Тихоокеанский регион и Европа. Путешественники все больше сосредотачиваются на устойчивом и экологически чистом туризме, а также на аутентичных и персонализированных впечатлениях. Технологии, такие как искусственный интеллект и распознавание голоса, все чаще используются в индустрии гостеприимства для улучшения обслуживания клиентов и повышения эффективности работы. Гостиницы внедряют технологии, чтобы автоматизировать процессы, персонализировать услуги и улучшить взаимодействие с гостями [1].

В целом, индустрия гостеприимства в мире быстро развивается, чтобы соответствовать меняющимся потребностям путешественников и внедрять инновационные технологии. Отрасль сосредоточена на предоставлении персонализированного, устойчивого и технологичного опыта гостям, оставаясь при этом конкурентоспособной на все более глобальном и взаимосвязанном рынке[1].

Весь 2023 год индустрия гостеприимства России поступательно развивалась. Эксперты по-прежнему отмечают рост внутреннего туризма. Это, в частности, свидетельствует об интересе россиян к культуре и истории своей страны. Правительство поддерживает программу, направленную на создание новых туристических магнитов. Уже сейчас в России появляется большое количество масштабных проектов. Например, к 2030 году планируется ввести в строй такие круглогодичные морские курорты, как «Новая Анапа», «Каспийский прибрежный кластер» в Дагестане, «Золотые Пески России» и «Саки» в Крыму, «Русская Балтика» в Калининграде[1].

В целом, российские отели закрывают 2023 год с высокими финансовыми результатами. Статистика показывает, что средняя стоимость бронирования составила 6,9 тысяч рублей за ночь – увеличение на 14,4 процента. При этом рост цен отмечается и в бюджетных гостиницах (до 5 тысяч рублей), и в трехзвездочных отелях (до 5,8 тысяч рублей), и в пятизвездочных (до 14,9 тысяч рублей). 2023 год показывает, что руководство страны решительно взялось за развитие индустрии туризма и гостеприимства[1].

Индустрия гостеприимства представляет собой комплекс предприятий, предоставляющих услуги, связанные с размещением, питанием, отдыхом и развлечениями для путешественников. Она включает в себя широкий спектр предприятий, таких как гостиницы, мотели, гостевые дома, рестораны, бары, туристические агентства и компании по организации мероприятий.

Гостиница – это предприятие, которое предоставляет временное проживание путешественникам за плату. Гостиницы обычно предлагают различные типы номеров, от стандартных до люксов, а также ряд удобств, таких как рестораны, бары, фитнес-центры и бизнес-центры [4].

Термин «предприятие размещения» является более широким, чем «гостиница», и включает в себя все объекты, которые предоставляют временное жилье путешественникам. Это могут быть гостиницы, мотели, гостевые дома, хостелы, кемпинги, апартаменты с обслуживанием и другие типы объектов размещения [4].

В более широком смысле индустрия гостеприимства включает в себя все виды деятельности, которые связаны с предоставлением услуг путешественникам. Это может включать в себя транспорт, экскурсии, развлечения и другие связанные услуги [4].

Прохождение производственной практики производится с 27 мая по 22 июня в ООО «Культурные люди» адрес: г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 17.

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики является отработка навыков, закрепление практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», отсюда вытекают следующие практические задачи:

- 1) Выполнение обязанностей портье.
- 2) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- 3) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 4) Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- 5) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- 6) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 7) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.
- 8) Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- 9) Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- 10) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

При написании отчета использовались такие источники, как электронные ресурсы, нормативно-правовая документация, учебники по гостиничному делу и др.

1 Общие сведения о предприятии ООО «Культурные люди»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Культурные люди»

Гостевой дом «Культурные люди» был открыт 19 июля 2023 года. Со слов генерального директора А.М. Москвина: Идея зародилась довольно давно, когда он понял, что есть множество предприятий размещения, но они все довольно однотипны – мягкие большие кровати, телевизоры в номерах и прочее. Мало кто интересуется городом и регионом, в котором человек остановился, а в век цифровизации для общения достаточно включить телефон. Как человеку, который предпочитает живое общение с людьми и как тому, кто любит историю своего родного города и края, ему пришла идея сделать уютное место, где люди из разных стран и регионов России смогут помимо отдыха, насладиться домашней атмосферой, познакомиться и поделиться с другими историями своих путешествий.

Так, осенью 2022 года началась разработка проекта по открытию предприятия индустрии гостеприимства. Было выбрано помещение по адресу г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 17. Историческое здание 1937-1940 года постройки, именуемое как «Серая лошадь» [2].

Москвин А.М. вместе со своими коллегами своими руками вели ремонтные работы и в июле 2023 года гостевой дом «Культурные люди» открыл свои двери.

Помимо отличного расположения, в центре города и умопомрачительных видов из окна, предложены удобные четырех и шестиместные номера. Спальное место 80x200, с удобным матрасом из латекса, позволит полноценно отдохнуть, либо после трудовых дней, либо после экскурсионных маршрутов, которых во Владивостоке великое множество. Если гость приехал с семьей, то для размещения предлагаются комфортные семейные 3-х местные номера. В стоимость проживания включен завтрак, а также безлимитный кофе и чай. Отсутствие телевизора позволяет разгрузить голову, а повсеместное присутствие книг позволяет наполнить освободившееся место, чем-то чистым и полезным. 4 отдельных санузла и две душевые- позволяют избежать очередей в утренние и вечерние часы. Ежедневно проводится влажная уборка, а в помещении передвижение- только в тапочках. Комнатные растения помогают содержать здоровую атмосферу в помещении.

Отдельная комната отдыха позволяет не мешать отдыху других гостей, если захотелось пообщаться, а настольные игры могут разнообразить любой разговор.

Гостевой дом расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 17.

Тел. +7-902-525-17-17

Почта: culted_people2022@mail.ru

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Культурные люди»

Начиная с 2023 года, гостевой дом «Культурные люди» работает следующим образом:

Заселение производится ежедневно с 7:00 до 23:00, а на звонки по телефону сотрудники отвечают круглосуточно [3].

Гостевой дом работает на основании следующих документов [7]:

1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей», защищающий права потребителей, касается каждого жителя России, потому что все люди выполняют функции потребителей даже в том случае, если они в настоящий момент относятся к производителям, поставщикам, продавцам или исполнителем. Всех этих лиц закон объединяет в единую цепочку взаимной ответственности несмотря на то, что формально защищает только права одного звена цепочки.

2) Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 29.12.2022) «О пожарной безопасности» определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями, юридическими лицами, должностными лицами, гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями.

3) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

4) Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области организации питания, обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека и будущих поколений.

5) Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» Этот закон определяет правила применения контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации.

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком и юридическим лицом, фи-

лиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги.

7) Постановление Правительства Российской Федерации № 1515 от 21.09.2020 «Правила оказания услуг общественного питания». Документ направлен на защиту прав потребителей услуг общественного питания. Важное нововведение в указанных правилах касается цен на услуги общественного питания.

8) Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 утверждены правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Определены требования к организации деятельности исполнителя. Установлено, что исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

9) Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 № 109-ФЗ. Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации является одной из форм государственного регулирования миграционных процессов и направлен на обеспечение и исполнение установленных Конституцией Российской Федерации гарантий соблюдения права каждого, кто законно находится на территории Российской Федерации, на свободное передвижение, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации и других прав и свобод личности, а также на реализацию национальных интересов Российской Федерации в сфере миграции..

10) Федеральный закон РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Целью настоящего Федерального закона является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

11) Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Правила в соответствии с Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» устанавливают порядок осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

Гостевой дом «Культурные люди» является обществом с ограниченной ответственностью.

Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – это форма коммерческой организации, где участники (учредители) несут ответственность по обязательствам компании только в пределах своих вкладов [6].

Гостевой дом «Культурные люди» имеет следующие признаки:

- 1) Уставной капитал, разделенный на доли между участниками.
- 2) Участники несут ответственность по обязательствам компании только в пределах своих вкладов.
- 3) Для принятия решений важных для компании требуется единогласное согласие участников либо большинство установленных документами компании.
- 4) Учредительные документы (учредительный договор, устав) - обязательны для регистрации ООО.
- 5) Осуществляется ведение отдельного счета и учета финансовой деятельности компании.
- 6) Обязанность уплаты налогов и сборов.
- 7) Оформление документов и проведение бухгалтерского учета в соответствии с законодательством.

Таким образом можно сделать вывод, что это важный раздел, который содержит информацию о создании организации, ее целях, правилах функционирования и управления. Анализ учредительных документов позволяет понять основные принципы и задачи организации, а также определить ее структуру и основные положения, на которых строится деятельность.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Культурные люди»

Организационная структура – это система, которая описывает, как те или иные действия сотрудников направляются для достижения целей организации. Она определяет правила, роли и обязанности, а также то, как информация перемещается между уровнями внутри компании[4].

Гостевой дом «Культурные люди» имеет линейную структуру управления, которая представляет собой вертикальную структуру, при которой управляющий отделом взаимодействует непосредственно с руководителями каждого направления, синхронизируя их деятельность. Линейная структура управления подходит для небольших отделов, благодаря простоте взаимодействия всех звеньев, возможности быстро принимать и реализовывать решения, экономии на содержании управленческого персонала. Ответственность за эффективность работы отдела при линейной схеме управления возлагается на одного человека – управляющего.

Подробная структура гостевого дома приведена на рисунке 1.

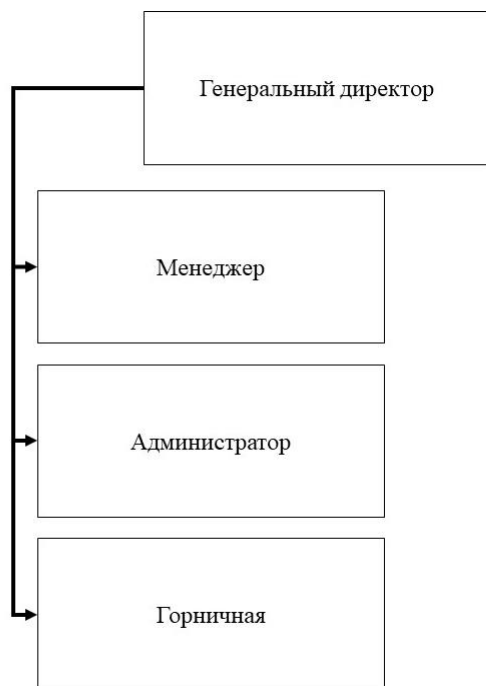


Рисунок 1 – Структура гостевого дома «Культурные люди»

Таким образом можно увидеть, что на данном предприятии генеральный директор принимает все необходимые решения, а также координирует работу сотрудников подразделений.

Генеральный директор отвечает за общее управление и координацию работы всего персонала. Его обязанности включают разработку стратегии развития бизнеса, контроль за финансовыми показателями, установление целей и контроль их выполнения, обеспечение качественного обслуживания гостей, а также решение различных организационных и операционных вопросов. Генеральный директор также отвечает за внешние коммуникации и взаимодействие с поставщиками, партнерами и клиентами, обеспечивая успех и развитие хостела[11].

Должностные обязанности генерального директора включают в себя следующее:

- 1) Разработка стратегических планов и целей для развития предприятия.
- 2) Обеспечение эффективного функционирования всех отделов и процессов предприятия.
- 3) Найм и управление персоналом, включая обучение и мотивацию сотрудников.
- 4) Контроль бюджета, финансового планирования и учета расходов.
- 5) Разработку маркетинговых стратегий и продвижение предприятия на рынке.
- 6) Обеспечение высокого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.
- 7) Решение конфликтов и проблемных ситуаций, связанных с деятельностью предприятия.
- 8) Соблюдение всех законов и нормативов в сфере гостиничного бизнеса.
- 9) Установление партнерских отношений с поставщиками и другими организациями.

10) Представление предприятия во внешних отношениях и средствах массовой информации.

Менеджер должен обладать такими характеристиками, как: коммуникабельность, организованность и гостеприимство. Также важным навыком является способность эффективно решать проблемы и возникающие в процессе работы конфликты. Менеджер должен обладать знаниями английского языка, чтобы иметь возможность взаимодействовать с иностранными гостями [11].

Должностные обязанности менеджера включают в себя:

- 1) Общее управление и надзор за деятельностью предприятия.
- 2) Обеспечение положительного опыта для гостей и поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов.
- 3) Контроль за финансовыми операциями и соблюдение всех применимых норм и правил.
- 4) Наем, обучение, развитие и мотивация команды сотрудников.
- 5) Создание и поддержание позитивной и продуктивной рабочей среды.
- 6) Обеспечение соблюдения сотрудниками всех политик и процедур.
- 7) Оценка эффективности работы сотрудников и предоставление обратной связи.
- 8) Поддержание чистоты, порядка и безопасности помещений предприятия.
- 9) Регулярный осмотр и ремонт объекта для обеспечения его функциональности и привлекательности.
- 10) Управление запасами и расходными материалами.
- 11) Контроль энергопотребления и энергоэффективности.
- 12) Оптимизация цен и пакетов проживания для максимизации доходов.
- 13) Управление системой бронирования и онлайн-платформами.
- 14) Сотрудничество с туристическими агентствами и онлайн-турагентами для привлечения новых гостей.
- 15) Анализ тенденций рынка и разработка стратегий увеличения доходов.

Администратор является ключевым сотрудником, ответственным за обеспечение комфорта и безопасности гостей. Его основные обязанности включают регистрацию постояльцев, выдачу ключей от номеров, поддержание чистоты и порядка в общественных зонах, организацию услуг для гостей, принятие заявок на бронирование и решение возникших проблем и конфликтов.

Для успешной работы администратора важно иметь хорошее общение с людьми, быть дружелюбным и отзывчивым, уметь быстро реагировать на различные ситуации. Также желательно иметь хорошее знание города и его достопримечательностей, чтобы помогать гостям с информацией и советами [11].

Должностные обязанности администратора включают в себя:

1) Приветствие и регистрация гостей, предоставление им информации о предприятии и местных достопримечательностях.

2) Обработка бронирований по телефону, электронной почте и лично.

3) Выписка гостей и обработка платежей.

4) Ответ на запросы гостей по телефону, электронной почте и лично.

5) Обеспечение соблюдения всех политик и процедур предприятия.

6) Предоставление гостям карт, ключей и другой необходимой информации.

7) Помощь гостям в планировании их пребывания и рекомендации местных достопримечательностей и мероприятий.

8) Разрешение жалоб и проблем гостей.

9) Обеспечение положительного опыта для гостей и поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов.

10) Представительство предприятия перед гостями и посетителями.

11) Сотрудничество с другими сотрудниками предприятия для обеспечения бесперебойной работы.

12) Участие в обучении и развитии персонала.

13) Выполнение других обязанностей по указанию руководства.

Горничная отвечает за уборку номеров и общественных зон, замену белья и полотенец, а также поддержание чистоты и порядка. Она должна быть вежливой, доброжелательной и гостеприимной, чтобы создать комфортную обстановку для постояльцев. Горничная часто имеет дело с различными запросами гостей и должна быть готова обслужить их на высоком уровне. Важными качествами для горничной являются аккуратность, порядочность и ответственность[11].

Должностные обязанности горничной включают в себя:

1) Поддержание чистоты и порядка во всех помещениях, включая гостевые комнаты, общие зоны и служебные помещения.

2) Обеспечение высокого уровня гигиены и санитарии в соответствии со всеми применимыми нормами и правилами.

3) Ежедневная уборка гостевых комнат, включая застилание постелей, уборку мусора, мытье полов и дезинфекцию поверхностей.

4) Смена постельного белья и полотенец по мере необходимости.

5) Пополнение запасов туалетных принадлежностей и других расходных материалов.

6) Осмотр гостевых комнат на предмет повреждений или проблем с техническим обслуживанием и сообщение о них соответствующим лицам.

7) Регулярная уборка и дезинфекция общих зон, включая туалеты, душевые, кухни и гостиные.

- 8) Мытье полов, протирка поверхностей и вынос мусора.
- 9) Пополнение запасов туалетной бумаги, мыла и других расходных материалов.
- 10) Уборка и дезинфекция служебных помещений, таких как прачечная, кладовые и офисы.
- 11) Сортировка и стирка постельного белья и полотенец.
- 12) Пополнение запасов расходных материалов.
- 13) Содействие другим сотрудникам предприятия по мере необходимости.
- 14) Соблюдение всех политик и процедур предприятия.
- 15) Обеспечение конфиденциальности гостей и соблюдение всех норм охраны труда и техники безопасности.

Каждое подразделение Гостевого дома тесно взаимодействует друг с другом. Каждый сотрудник имеет достаточно навыков, чтоб прийти на замену кому-либо из коллег, что, несомненно, является большим преимуществом для данного предприятия.

В целом, такая структура управления, как в данном предприятии, позволяет сотрудникам распределять все обязанности между собой и быстро переключаться между возникающими задачами, но в случае расширения организации, потребуется иная структура управления, которая будет включать в себя большее количество сотрудников.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Культурные люди»

Концепция предприятия проста и тем уникальная. Владивосток – прекрасен видами и богат историей. Меньше всего хочется его пачкать некультурным поведением. Поэтому миссия гостевого дома - делать культуру туристического отдыха доступной и в тоже время - комфортной. Также гостевой дом ставит перед собой такие задачи, как[3]:

- 1) Создание среды, способствующей культурному обмену и просвещению.
- 2) Предоставление гостям доступа к библиотеке и читальному залу гостевого дома.
- 3) Содействие культурному туризму в регионе.
- 4) Организация мероприятий по сохранению и восстановлению культурных объектов.
- 5) Формирование устойчивого и прибыльного бизнеса.

Гостевой дом «Культурные люди» занимается следующими видами деятельности:

- 1) ОКВЭД 55.10: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.
 - 2) ОКВЭД 56.30: Деятельность по предоставлению услуг общественного питания по принципу самообслуживания.
 - 3) ОКВЭД 93.29.1: Деятельность по организации и проведению конференций и выставок.
- В гостевом доме имеются следующие виды услуг:

- 1) Койко-место в четырехместном номере – 1300 рублей в сутки.
- 2) Койко-место в шестиместном номере – 1300 рублей в сутки.
- 3) Семейный трехместный номер – 3500 рублей в сутки.
- 4) Стирка плюс сушка белья – 200 рублей.

В стоимость проживания включен завтрак из яиц, молока, хлеба и джема. Для детей – хлопья с молоком, яйца, хлеб, джем. Также в стоимость проживания включено пользование WI-FI, безлимитный кофе, чай и пользование электроплитой [3].

Задачи гостевого дома довольно просты, что позволяет охватить большое количество аудитории. Доступная цена помогает повышать спрос на услуги предприятия среди населения с небольшим доходом, а виды деятельности гостевого дома помогают сделать предприятие уникальным и более популярным среди конкурентов.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Культурные люди»

Планирование – это метод эффективного распределения времени для качественного выполнения различных задач [12].

Гостевой дом «Культурные люди» имеет следующие планы развития:

- 1) Краткосрочное планирование:
 - Улучшение инфраструктуры: расширение общего зала и добавление дополнительных удобств, таких как библиотека, рабочая зона и зона отдыха на открытом воздухе.
 - Увеличение вместимости: строительство дополнительного корпуса или расширение существующего для размещения большего количества гостей.
 - Повышение качества обслуживания: внедрение программы лояльности, организация дополнительных мероприятий и улучшение питания.
 - Расширение услуг: предложение экскурсий по местным культурным достопримечательностям, организация мастер-классов и других мероприятий, связанных с культурой.
- 2) Среднесрочное планирование:
 - Развитие бренда и повышение узнаваемости: реклама в отраслевых журналах и на культурных мероприятиях, участие в онлайн-сообществах, связанных с культурой.
 - Создание тематических комнат: разработка уникальных комнат, посвященных различным культурам или художественным направлениям.
 - Привлечение партнеров: сотрудничество с местными учреждениями культуры, музеями и театрами для предоставления эксклюзивных услуг гостям.
 - Организация культурных мероприятий: проведение концертов, выставок, литературных чтений и других мероприятий, привлекающих любителей культуры.

– Расширение целевой аудитории: ориентация на более широкий круг гостей, в том числе семьи, деловых путешественников и культурных энтузиастов.

3) Долгосрочное планирование:

– Создание культурного центра: превращение гостевого дома в полноценный культурный центр, предлагающий широкий спектр программ и мероприятий.

– Статус культурного наследия: подача заявки на признание гостевого дома объектом культурного наследия, что повысит его значимость и туристическую привлекательность.

– Открытие филиалов: расширение сети гостевых домов "Культурные люди" в других культурно значимых городах.

Таким образом, можно видеть, что руководство гостевого дома «Культурные люди» имеет различные перспективы развития предприятия, что повысит спрос на услуги не только в городе Владивосток, но и в других городах России.

Гостевой дом «Культурные люди» занимается размещением различных категорий гостей из разных городов России. Атмосфера направлена на создание атмосферы домашнего уюта, что позволяет гостям комфортно отдохнуть в хостеле. Также в создании комфортной обстановки помогает отсутствие телевизоров, что позволяет гостям приятно провести время за общением с постояльцами и администраторами предприятия, которые любезно подскажут, в каких частях Владивостока обязательно нужно побывать.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Культурные люди»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Культурные люди»

В отличие от отелей, хостелы не имеют звездности. Так как гостевой дом «Культурные люди» является хостелом, он также не имеет звездности.

Номерной фонд гостевого дома «Культурные люди» составляет 9 номеров различной вместимости и стоимости, из них:

1) 4 номера категории «Семейный». Представляют собой комфортный номер с большой двуспальной кроватью снизу и двуспальной кроватью сверху. Номер оснащён прикроватными лампами, розетками, книгами и кондиционерами. Для большей безопасности, кровати на втором ярусе оснащены подлокотниками. Стоимость составляет 3500 рублей за ночь.

2) 2 номера категории «общий женский». Представляют собой комфортные четырехместные комнаты с видом на центральную улицу города Владивосток. Имеются две односпальные кровати на первом ярусе и две односпальные кровати на втором ярусе. Номер оснащён прикроватными лампами, розетками, книгами и кондиционерами. Стоимость койко-места составляет 1300 рублей за ночь.

3) 3 номера категории «Общий». Представляют собой комфортные шестиместные комнаты с тремя односпальными кроватями на первом ярусе и тремя односпальными кроватями на втором ярусе. Номер оснащён прикроватными лампами, розетками, книгами и кондиционерами. Стоимость койко-места составляет 1300 рублей за ночь.

Ценовая политика на номера выстроена таким образом, чтоб максимальное количество посетителей могло отдохнуть в стенах хостела, но и не сильно дешевая, чтоб окупать затраты на коммунальные услуги. Также не стоит забывать о буйных гостях, которые зачастую ищут «дешевую ночлежку». Для комфорта гостей, администрация хостела имеет право не предоставлять услуги таким гостям.

Дополнительные услуги представляют собой стирку. Цена составляет 200 рублей, что составляет среднюю цену на затраты на воду и электричество. Также в хостеле представлены сувениры ручной работы, цены на которые выстроены в зависимости от затрат на создание того или иного сувенира. Также в стоимость сувениров включен небольшой доход для авторов сувениров.

Проанализировав Деятельность предприятия «Культурные люди» Можно сделать вывод, что руководство предприятия направляет все силы на создание уютной атмосферы, не завышая и не занижая цены на свои услуги, а сувениры ручной работы способствуют созданию уникального образа.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Культурные люди»

Заселение со стойки ресепшн происходит следующим образом: администратор встает, как только видит, что гость подходит к двери. Как только гость заходит, администратор с небольшой улыбкой здоровается с гостем и спрашивает, чем может помочь. Далее гость говорит о том, что ему нужно заселиться. Администратор уточняет, как он может обращаться к гостю, было-ли бронирование и, если такового не было, то смотрит свободные койко-места или комнаты и предлагает гостю на выбор. Необходимо рассказать о бесплатных и платных дополнительных услугах. Как только гость определяется с выбором, администратор создает в программе «Контур» новое бронирование, которое начинается с дня прибытия гостя. Далее необходимо уточнить, по какое число гость планирует свое проживание, а также узнать номер телефона гостя. После выставления дат, администратор указывает количество проживающих, после чего просит у гостя паспорт и разрешение на сканирование. Во время сканирования, администратор рассказывает гостю о правилах проживания, после чего отдает паспорт, а затем называет итоговую стоимость за проживание. Гость может оплатить полностью все проживание, либо посуточно. После этого, администратору необходимо уточнить, каким способом будет производиться оплата и какие способы оплаты есть в данном хостеле. Как только оплата была произведена, администратор дает гостю ключ от комнаты и проводит небольшую экскурсию по хостелу. После того, как работа с гостем закончилась, администратор возвращается за стойку и заполняет недостающие данные в профайле гостя.

В гостевом доме, процесс выселения занимает меньше всего времени. Гость отдает ключ от комнаты администратору, оставляет тапочки, оплачивает оставшуюся сумму за проживание, если такая имеется и выезжает. Администратор отмечает в программе, что комнату необходимо убрать и передает эту информацию горничной.

Во время проживания, у гостей часто возникают разного рода вопросы, на которые администратор должен быть готов ответить. Администратор должен знать маршруты автобусов в разные части города, должен знать достопримечательности и уметь помочь гостям подсказать направление до ближайшего магазина.

Примером экстраординарной ситуации является личный опыт. При бронировании по телефону, один из администраторов допустил ошибку и заселил женину в возрасте на верхнюю койку. Также не было учтено ее пожелание о номере с видом на мост через «Золотой рог». Ошибка обнаружилась по приезде гостя, и тогда другой администратор извинился и предложил госте первую ночь переночевать на нижней кровати в номере с видом на внутренний двор, а как только освободилась другая комната – гостью переселили в нее и преподнесли символическое извинение в виде темного шоколада.

Обслуживанием номеров в гостевом доме занимается горничная. После выселения гостя, она приходит в подсобку, берет все необходимое для уборки и идет в комнату. Первым делом горничная открывает окно, а затем вытирает пыль во всей комнате. После этого, она меняет постельное белье на кровати, где спал гость и аккуратно заправляет ее. Затем происходит сбор мусора и замена мешка в мусорном ведре. Завершающим этапом является мытье полов, после чего закрывается окно и комната готова к новым гостям.

В гостевом доме «Культурные люди» останавливается множество различных сегментов потребителей:

- 1) Семьи с детьми, которые приехали в город в отпуск или на каникулы.
- 2) Спортсмены, которые приехали в город на соревнования.
- 3) Люди, приехавшие во Владивосток для прохождения медицинского обследования и дальнейшего лечения.
- 4) Перекупщики автомобилей, которые перевозят японские автомобили по различным регионам России.
- 5) Школьники, приехавшие в город на экскурсии или образовательные мероприятия.
- 6) Путешественники, остановившиеся в городе проездом. Например, ожидающие автобус в Китай.
- 7) Моряки, ожидающие рейса на корабль.

Гостевой дом «Культурные люди» направлен на создание домашней атмосферы, поэтому при прохождении обучения, стажеров учат говорить неспешно, расставлять паузы, которые акцентируют внимание на важных моментах беседы, доброжелательно и спокойно. Учат решать какие-либо проблемы с проживанием, а также отвечать на входящие звонки.

Философия гостевого дома проста – гость должен чувствовать себя как дома, где он может в любой момент выпить чай, приготовить поесть, почитать книгу об истории города и края, а также чем-то поинтересоваться и ему обязательно ответят, поэтому миссия гостевого дома – создание домашней атмосферы.

Форма персонала представляет собой:

1 Для женщин:

- 1) Аккуратно собранные волосы.
- 2) Белая или светлая рубашка.
- 3) черные брюки или джинсы.
- 4) черные балетки
- 5) Из украшений допускается ношение наручных часов, обручальных колец и маленькие серьги-гвоздики.

2 Для мужчин:

- 1) Аккуратная короткая стрижка или собранные в высокий хвост волосы
- 2) Белая или светлая рубашка
- 3) Черные брюки или джинсы
- 4) Темные туфли
- 5) Из украшений допускается ношение наручных часов, обручальных колец и маленькая серьга.

Подводя итог анализа организации обслуживания клиентов и культуры предприятия, можно видеть, что обслуживание гостей в гостевом доме «Культурные люди» отличается от других хостелов высоким и доброжелательным качеством, что проявляется в высокой отзывчивости и оперативности в решении запросов клиентов, вежливом и профессиональном общении персонала, персонализированном подходе к каждому клиенту, а также в использовании современных каналов коммуникации, таких как мессенджеры и социальные сети. Корпоративная культура организации укрепляет эти стандарты обслуживания клиентов, делая основной упор на уважение и заботу о клиентах, создание позитивной и дружелюбной рабочей среды и постоянное обучение, и развитие сотрудников.

Таким образом, организация обслуживания клиентов в гостевом доме «Культурные люди» характеризуется превосходным сервисом, основанным на сильной корпоративной культуре и создании приятной домашней атмосферы, что приводит к высокой удовлетворенности клиентов, прочному имиджу бренда, и повышению спроса на услуги данного предприятия размещения.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Культурные люди»

Гостевой дом «Культурные люди» использует для работы программу «Контур.Отель».

Контур.Отель – это облачная система автоматизации для отелей, хостелов и гостевых домов. Она позволяет управлять всеми аспектами деятельности гостиницы, от бронирования номеров до выставления счетов [11].

Основные возможности программы «Контур.Отель»:

- 1) Бронирование.
 - Онлайн-бронирование на сайте отеля, через системы бронирования (GDS) и метапоисковики.
 - Управление бронированиями, включая изменение и отмену.
 - Настройка тарифов и скидок.
 - Управление квотами и стоп-листами.
- 2) Управление номерами.
 - Учет номерного фонда, включая типы номеров, вместимость и оснащение.
 - Управление статусом номеров (занято, свободно, уборка).

- Автоматическое назначение номеров гостям.
- Уборка и техническое обслуживание номеров.

3) Регистрация гостей.

- Регистрация и выписка гостей.
- Оформление временной регистрации иностранных граждан.
- Хранение паспортных данных гостей.
- Отправка уведомлений в органы миграционной службы.

4) Управление услугами

- Учет и продажа дополнительных услуг (мини-бар, телефон, Wi-Fi).
- Управление счетами гостей.
- Выставление счетов и печать фискальных чеков.

5) Управление финансами.

- Учет доходов и расходов.
- Интеграция с кассовым аппаратом и терминалом оплаты.
- Формирование отчетов по финансовым показателям.

6) Интеграции.

- Интеграция с сайтом отеля.
- Интеграция с системами бронирования (GDS) и метапоисковиками.
- Интеграция с системами управления отношениями с клиентами (CRM).
- Интеграция с системами видеонаблюдения и контроля доступа.

Преимущества программы «Контур.Отель»:

- 1) Автоматизация всех процессов управления отелем.
- 2) Увеличение продаж за счет онлайн-бронирования и интеграции с системами бронирования.
- 3) Повышение качества обслуживания гостей за счет автоматизации регистрации и выписки.
- 4) Улучшение финансового контроля и снижение затрат.
- 5) Удобство использования и доступность с любого устройства.

Также для работы с документами, в хостеле используются такие программы, как Microsoft word и Microsoft excel[13].

Пакет Microsoft Word.

MicrosoftWord – это текстовый процессор, который позволяет создавать, редактировать, форматировать и сохранять текстовые документы. Он входит в состав пакета Microsoft Office и является одним из самых популярных текстовых процессоров в мире [13].

Основные возможности пакета Microsoft Word:

- 1) Создание и редактирование текстовых документов.
- 2) Форматирование текста (шрифт, размер, цвет, выравнивание).
- 3) Вставка изображений, таблиц, диаграмм и других объектов.
- 4) Проверка орфографии и грамматики.
- 5) Создание оглавлений, сносок и колонтитулов.
- 6) Совместная работа над документами.
- 7) Экспорт и импорт документов в различные форматы.

Пакет Microsoft Excel [13].

Microsoft Excel – это программа для работы с электронными таблицами, которая позволяет создавать, редактировать, форматировать и анализировать данные. Он также входит в состав пакета Microsoft Office и является одним из самых популярных программ для работы с таблицами [13].

Основные возможности пакета Microsoft Excel:

- 1) Создание и редактирование электронных таблиц.
- 2) Форматирование данных (числа, даты, валюта).
- 3) Вставка формул и функций для расчетов.
- 4) Создание диаграмм и графиков.
- 5) Анализ данных с помощью сводных таблиц и диаграмм.
- 6) Совместная работа над таблицами.
- 7) Экспорт и импорт данных в различные форматы.

Таким образом, можно видеть, что на данном предприятии используются простые, но эффективные программы, которые позволяют выполнять все необходимые в работе функции.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение в гостинице – это процесс повышения видимости и привлечения клиентов к гостинице. Он включает в себя использование маркетинговых и рекламных методов для привлечения внимания гостей и увеличения вероятности бронирования номеров [10].

Одним из основных инструментов продвижения в гостиничной отрасли является маркетинг, а именно: маркетинговые стратегии, качество обслуживания, контент-маркетинг, и прочее, что позволяет разработать и реализовать стратегии, направленные на привлечение целевой аудитории гостиницы [10].

Вторым инструментом продвижения услуг является рекламная деятельность, в которую входит размещение рекламы на щитах, автобусах, машинах, рекламные буклеты и многое другое. Рекламные компании могут включать в себя представление гостиницы и ее услуг, выделение ее преимуществ, а также информацию о расположении гостиницы.

В целом, маркетинг и реклама играют важную роль в продвижении, помогая гостиницам повышать бронирования и увеличивать доходы.

В гостиничной сфере маркетинг представляет собой комплекс методов продвижения отеля с помощью создания привлекательного имиджа.

Основным инструментом маркетинга является маркетинговый ход. Он представляет из себя тактику, используемую для повышения осведомленности и увеличения количества покупок определённого продукта или услуги для компании [10].

В качестве маркетингового хода в гостевом доме используется метод «Сарафанного радио». Большинство гостей узнают о данном предприятии от своих знакомых, которые остались довольны проживанием в этом месте. Благодаря такому способу продвижения, новые гости заранее ознакомлены как с правилами проживания, так и с культурой самого предприятия.

Как и у любого предприятия размещения, у гостевого дома имеются визитки, в которых содержится такая информация, как адрес, телефон и схема проезда.

Гостевой дом имеет свою страницу в 2ГИС, где указана вся информация об актуальных ценах, расписании, почта, телефон, фотографии номерного фонда и отзывы гостей об их проживании. Отзывы являются неотъемлемой частью продвижения данного предприятия, так как, при выборе средства размещения, гости часто анализируют отзывы от других проживающих [3].

Также у гостевого дома имеется своя страница в социальной сети Instagram, где публикуется информация о повседневной жизни гостевого дома, об актуальных ценах и каких-либо мероприятиях. Администрация предприятия с радостью публикует отзывы и отвечает на вопросы, задаваемые людьми в комментариях под публикациями [8].

Предприятия размещения должны не только привлекать новых клиентов, но и удержать и развить отношения с ними, с помощью программ лояльности, в которые включены акции при личных продажах, скидки на продукты отеля, и прочее.

Так в гостевом доме существуют скидки в размере 50 процентов от стоимости проживания для постоянных клиентов, а также скидки при групповом бронировании.

Как можно видеть, основной способ привлечения новых гостей, это постоянное взаимодействие с проживающими в «Культурных людях» гостями, что приводит к приятным воспоминаниям, а следовательно – к привлечению новых клиентов. Гости могут спокойно взять визитки предприятия и раздать своим знакомым, а также, подписаться на страницы предприятия в социальных сетях для отслеживания скидок и выгодных предложений, а страница в 2ГИС позволит убедиться в том, что на данном предприятии всегда рады новым гостям.

4 Система обеспечения безопасности

Гостевой дом «Культурные люди» регламентирует безопасность проживания на основании следующих документов [9]:

1) ГОСТ Р 52435-2015 Технические средства охранной сигнализации. Классификация. Общие технические требования и методы испытаний. В этом документе описываются правила использования системы охранной сигнализации, процедуры при срабатывании тревоги, контактная информация службы безопасности.

2) Положение о системе видеонаблюдения. Здесь определяются правила использования видеокамер для обеспечения безопасности гостей и персонала, доступ к записям, сроки хранения видеоматериалов.

3) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853. Регламентируют порядок предоставления гостиничных услуг, в том числе требования к обеспечению безопасности и охране здоровья гостей.

4) Политика технической безопасности. Здесь описываются правила эксплуатации электрооборудования, проверка состояния электрических сетей, инструкции по обращению с техническими проблемами.

5) Политика информационной безопасности: Документ, определяющий правила защиты конфиденциальных данных гостей, меры по предотвращению утечек информации, обучение персонала основам информационной безопасности.

6) Федеральный закон № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности». Устанавливает общие требования пожарной безопасности к зданиям, сооружениям и территориям гостиниц. Регламентирует наличие и исправность систем пожарной сигнализации, оповещения и управления эвакуацией.

7) ГОСТ Р 50647-94 «Услуги населению. Общие требования». Определяет общие требования к гостиничным услугам, включая требования к обеспечению безопасности гостей и персонала. Включает требования к наличию инструкций по пожарной безопасности, обучению персонала и проведению инструктажей для гостей.

8) Приказ МЧС России от 12.12.2007 № 645 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Нормы пожарной безопасности гостиниц и других средств размещения»». Устанавливает нормы пожарной безопасности для гостиниц различного типа и этажности. Регламентирует требования к конструктивным, инженерным и организационным мерам по обеспечению пожарной безопасности.

9) План эвакуации при пожаре. Разрабатывается для каждого предприятия размещения индивидуально. Определяет порядок действий персонала и гостей в случае возникновения пожара, пути эвакуации и места сбора.

10) Инструкция о мерах пожарной безопасности. Разрабатывается на основе требований ГОСТ Р 50647-94 и норм пожарной безопасности. Регламентирует действия персонала в случае возникновения пожара, порядок вызова пожарной охраны и эвакуации гостей.

11) Журнал учета инструктажей по пожарной безопасности. Ведется для регистрации инструктажей персонала и гостей по пожарной безопасности. Подтверждает факт проведения инструктажей и ознакомления с мерами пожарной безопасности.

12) Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов». Настоящее постановление направлено на повышение уровня антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и обеспечение безопасности гостей и персонала.

Эти документы помогают обеспечить безопасность гостей и персонала гостевого дома «Культурные люди», а также являются основой для проведения необходимых тренингов и обучения сотрудников по соблюдению стандартов безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Выполнение обязанностей портье – это приветствие гостей и обеспечение высокого уровня гостиничного сервиса, что достигается следующим образом [12]:

- прием и регистрация гостей;
- выписка гостей и расчет за проживание;
- хранение и выдача ключей;
- предоставление гостям информации об услугах хостела и города;
- оказание помощи гостям в решении различных вопросов.

2) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей [12]:

- изучение и выполнение обязанностей в программе «Контур.Отель»;
- изучение работы и выполнение обязанностей в работе с кассовым аппаратом;
- изучение работы и выполнение обязанностей в работе с терминалом;
- изучение и отработка навыков использования ККА;
- отработка технологии регистрации гостей;
- работа с гостями во время их выселения.

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

1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, постоянно номеров, начислениям – заполнение документов внутреннего пользования [12].

- заполнение профиля гостя в программе;
- контроль за своевременным изменением статуса номера;
- сбор данных о бронированиях и заездах гостей.

2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями – это процесс формирования практических навыков по начислению платы за проживание и дополнительные услуги, оформлению счетов, приему оплаты и выдаче сдачи, закрытию счетов и выписке гостей в хостеле [12]:

- начисление платы за проживание и дополнительные услуги
- использование кассовый аппарат и программное обеспечение для автоматизации расчё-

тов

- работа с клиентами, принимать оплату и выдавать сдачу
- закрыть счета и выписывать гостей

- соблюдение установленных правил и процедур при осуществлении расчётов с гостями
- выполнение практических заданий по начислению платы за проживание и дополнительные услуги, а также по работе с кассовым аппаратом и терминалом оплаты.

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

1) Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения – это процесс формирования практических навыков по установлению, поддержанию и завершению эффективных коммуникаций в различных ситуациях делового общения, включающий в себя [12]:

- изучение основных принципов и техник эффективного общения;
- отработка навыков активного слушания, эмпатии и эффективной обратной связи;
- отработка навыков управления конфликтами и стрессовыми ситуациями;
- изучение основных методов и приемов саморегуляции поведения;
- отработка навыков управления эмоциями и стрессом;
- отработка навыков поддержания позитивного настроения и мотивации в процессе общения.

2) Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям, это формирование практических навыков по оформлению и учету кассовых документов в соответствии с требованиями законодательства и нормативных актов [12].

Порядок оформления кассовых документов в ООО «Культурные люди»

- при поступлении наличных денег в кассу оформляется приходный кассовый ордер (ПКО) и выдается квитанция к нему постояльцу.
- при выдаче наличных денег из кассы оформляется расходный кассовый ордер (РКО) и выдается чек к нему постояльцу.
- все кассовые документы регистрируются в журнале регистрации приходных и расходных кассовых документов.
- по итогам рабочего дня кассир составляет кассовый отчет.
- кассовая книга ведется в установленном порядке.

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

1) Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы - это процесс организации и проведения мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников конкретной службы или подразделения организации [12].

- изучение основ проведения инструктажей и обучающих занятий;
- разработка инструкций и учебных материалов;

- составление должностных инструкций для сотрудников службы;
- разработка программ и планов проведения инструктажей и обучающих занятий;
- практическая отработка проведения инструктажей и обучающих занятий;
- демонстрация различных методов и форм проведения инструктажей и занятий;
- оценка эффективности проведения инструктажей и обучающих занятий;
- анализ результатов тестирования и анкетирования сотрудников;
- получение обратной связи от участников.

2) Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих [12].

- информирование гостей о правилах хранения ценностей;
- предоставление сейфов или других мест для хранения ценностей;
- контроль доступа к местам хранения ценностей;
- обеспечение сохранности содержимого;
- ведение учета сданных на хранение ценностей;
- возврат ценностей гостям.

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

1) Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества – это процесс оформления и составления документации, подтверждающей, что выполненные работы или услуги соответствуют установленным требованиям, стандартам и техническим условиям [12].

- сверка с требованиями стандартов и техническим заданием. Проверка соответствия выполненных работ установленным требованиям.

- сбор необходимых данных и доказательств. Сбор документации, результатов испытаний и других доказательств соответствия.

- заполнение всех необходимых реквизитов документа, включая наименование, дату, сведения о продукции или услуге, результаты проверки и выводы.

- подписание документа ответственными лицами и утверждение руководителем.

2) Ведение учета забытых вещей - это процесс организации и документирования приема, хранения, поиска владельцев и утилизации или передачи невостребованных вещей, оставленных гостями в хостеле [12].

- прием забытых вещей от гостей и регистрация их в журнале учета.

- хранение забытых вещей в специально отведенном месте в течение установленного срока.

- поиск владельцев забытых вещей по имеющимся данным (имени, номеру телефона, адресу электронной почты).

- возврат забытых вещей владельцам после идентификации личности и подтверждения права собственности.

- утилизация или передача невостребованных вещей на благотворительность или в другие организации по истечении установленного срока хранения.

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

1) Проведение контроля готовности номеров к заселению – это процесс проверки и оценки соответствия номеров в гостинице, хостеле или другом подобном учреждении установленным стандартам и требованиям, а также готовности номеров к размещению гостей [12].

Стандарты и требования к подготовке номеров к заселению

- виды и методы контроля готовности номеров;
- процедуры устранения выявленных недостатков;
- осмотр номеров и проверка их соответствия стандартам;
- проверка исправности оборудования и коммуникаций;
- оценка качества уборки и санитарного состояния номеров;
- составление актов или отчетов о результатах контроля;
- проведение контроля готовности номеров к заселению;
- выявление и устранение выявленных недостатков.

2) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования [12]:

- визуальный осмотр. Проверка чистоты пола, стен, потолка, мебели и оборудования. Проверка наличия и исправности освещения, розеток, выключателей.

- проверка санузла. Проверка чистоты раковины, унитаза, душевой кабины или ванны. Проверка исправности кранов, слива, вентиляции.

- проверка чистоты поверхностей. Проверка чистоты столов, стульев, шкафов, зеркал и других поверхностей.

- проверка наличия и исправности оборудования. Проверка наличия и исправности телевизора, холодильника, кондиционера (если есть) и другого оборудования.

- проверка наличия необходимых принадлежностей. Проверка наличия туалетных принадлежностей, полотенец, постельного белья и других необходимых принадлежностей.

- оценка качества влажной и сухой уборки. Проверка чистоты пола и других поверхностей после влажной и сухой уборки.

- оценка соблюдения санитарных норм. Проверка соблюдения санитарных норм и правил при уборке помещений.

– устранение выявленных недостатков. Если в ходе проверки выявлены какие-либо недостатки, необходимо принять меры по их устранению. Это может включать в себя дополнительную уборку, ремонт оборудования, пополнение запасов и т.д.

– оформление акта приемки. После проверки помещения составляется акт приемки, в котором указывается состояние помещения, выявленные недостатки и принятые меры по их устранению. Акт подписывается ответственным сотрудником и горничной, производившей уборку помещения.

Проанализировав проведенную работу, можно сделать вывод, что в ООО «Культурные люди» качественно подходят к обучению персонала, что позволяет поддерживать высокий уровень обслуживания гостей.

6 Индивидуальное задание

Контроль готовности номеров к заселению

Контроль готовности номеров к заселению является важной процедурой в ООО «Культурные люди», обеспечивающей соответствие номеров установленным стандартам и требованиям гостей. Контроль проводится для проверки чистоты, исправности оборудования и соответствия номера всем необходимым удобствам.

Процесс контроля готовности номеров к заселению:

1) Визуальный осмотр.

- проверка чистоты пола, стен, потолка, мебели и сантехники;
- проверка наличия и исправности освещения, розеток, выключателей;
- проверка исправности телевизора, холодильника, кондиционера (если есть).

2) Проверка санузла.

- проверка чистоты раковины, унитаза, душевой кабины или ванны;
- проверка исправности кранов, слива, вентиляции;
- проверка наличия туалетных принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа и т.д.).

3) Проверка постельного белья и полотенец.

- проверка чистоты и свежести постельного белья и полотенец;
- проверка наличия необходимого количества полотенец (для лица, для тела, для ног).

4) Проверка наличия необходимых принадлежностей.

- проверка наличия халатов, тапочек (если предусмотрены);
- проверка наличия чайника, чашек, стаканов (если предусмотрены);
- проверка наличия информационных материалов (справочник отеля, меню обслуживания в номер и т.д.).

5) Проверка исправности электронных систем.

- проверка исправности электронных замков, сейфов, систем видеонаблюдения (если есть);
- проверка исправности wi-fi сигнала.

6) Устранение выявленных недостатков.

Если в ходе контроля выявлены какие-либо недостатки, необходимо принять меры по их устранению. Это может включать в себя уборку, ремонт оборудования, пополнение запасов и т.д.

7) Оформление акта приемки.

После проверки номера составляется акт приемки, в котором указывается состояние номера, выявленные недостатки и принятые меры по их устранению. Акт подписывается ответственным сотрудником и горничной, производившей уборку номера.

Частота проведения контроля готовности номеров к заселению:

Частота проведения контроля зависит от политики отеля и может варьироваться от ежедневного до еженедельного. Контроль проводится перед заездом новых гостей, а также после выезда гостей и проведения уборки.

Ответственность за проведение контроля готовности номеров к заселению возлагается на горничных, администраторов и руководителя службы горничных.

Контроль готовности номеров к заселению имеет большое значение для гостиничного бизнеса, так как он позволяет:

- обеспечить соответствие номеров установленным стандартам и требованиям гостей;
- предотвратить жалобы гостей на грязные или неисправные номера;
- улучшить имидж отеля и повысить уровень удовлетворенности гостей;
- оптимизировать работу службы горничных и повысить эффективность уборки номеров.

Контроль готовности номеров проводится квалифицированными сотрудниками, такими как горничные, администраторы и руководители службы горничных. во время проведения контроля готовности номеров используются чек-листы и другие инструменты контроля, которые помогают обеспечить полноту и объективность проверки.

При выявлении каких-либо недостатков, администратор принимает оперативные меры по их устранению. Это может включать в себя:

- 1) уборку.
- 2) ремонт или замену оборудования.
- 3) замену текстиля.
- 4) замену мусорного мешка.
- 5) замену матраса, подушки или одеяла.

Также важно фиксировать результаты контроля в акте приемки, который служит доказательством надлежащего состояния номера.

Эффективное проведение контроля готовности номеров к заселению является ключом к успешной работе гостиницы. Оно позволяет обеспечить высокий уровень обслуживания гостей, повысить их лояльность и укрепить репутацию отеля на рынке.

Заключение

Во время прохождения производственной (по профилю специальности) практики были отработаны навыки, закреплены практические умения, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», а также были отработаны следующие практические задачи:

- 1) Выполнила обязанности порттье.
- 2) Отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями.
- 3) Отработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 4) Отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- 5) Отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- 6) Отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 7) Отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.
- 8) Выполнила поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- 9) Оформляла бухгалтерские документы по кассовым операциям.
- 10) Провела приемку и оценку качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Подводя итог пройденной практики, можно обратить внимание на то, что весь полученный практический опыт может пригодиться в дальнейшем, не зависимо от вида предприятия. На каждом этапе прохождения производственной практики были допущены небольшие ошибки, которые помогли приобрести новый опыт.

В целом прохождение производственной практики очень важно для закрепления полученных знаний в работе в сфере гостеприимства. От того, насколько добросовестно были выполнены задачи на практике зависит качество полученных навыков, что может привести к становлению профессионалом в сфере гостеприимства.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 HospitalityGuide. Официальный сайт. – URL: <https://hospitalityguide.ru/articles/trends/industriya-gostepriimstva-2023-itogi/> (дата обращения: 20.06.2024).
- 2 Wikipedia. Ансамбль многоэтажных жилых домов «Большой Владивосток». [сайт]. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Ансамбль_многоэтажных_жилых_домов_«Большой_Владивосток» (дата обращения: 29.05.2024).
- 3 Профиль гостевого дома «Культурные люди» 2ГИС. Официальный сайт – URL: <https://2gis.ru/vladivostok/firm/70000001075826839> (дата обращения: 18.06.2024).
- 4 Журнал эвотора «Жиза». Официальный сайт – URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmu-upravleniya/> (дата обращения: 15.06.2024).
- 5 Совкомблог. Официальный [сайт] – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/organizatsionnaya-struktura-predpriyatiya-kak-glavnii-borets-s-haosom-v-biznes-protsessah> (дата обращения: 15.06.2024).
- 6 Совкомблог. Официальный сайт – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/chto-takoe-obschestvo-s-ogranichennoi-otvetstvennostyu> (дата обращения: 15.06.2024).
- 7 КонсультантПлюс. Официальный сайт – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2024).
- 8 Социальная сеть Instagram. [сайт] – URL: https://www.instagram.com/cult_people.vdk?igsh=MTVhbmtvcjZsN2Qwdw== (дата обращения: 20.06.2024).
- 9 Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. [сайт] – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200125960> (дата обращения: 20.06.2024).
- 10 Бизнес.ру Маркетинговый ход. [сайт] – URL: <https://www.business.ru/article/2549-marketingovu-u-hod> (дата обращения: 08.06.2024).
- 11 StudBooks.net. Планирование потребности в персонале [сайт] – URL: https://studbooks.net/7940/menedzhment/planirovanie_potrebnosti_personale (дата обращения: 20.06.2024).
- 12 Современные наукоемкие технологии [сайт] – <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=35138> (дата обращения: 10.06.2024).
- 13 Wikipedia. MicrosoftWord [сайт] – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Word (дата обращения: 15.06.2024).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Культурные люди» (ул. Алеутская, 17)

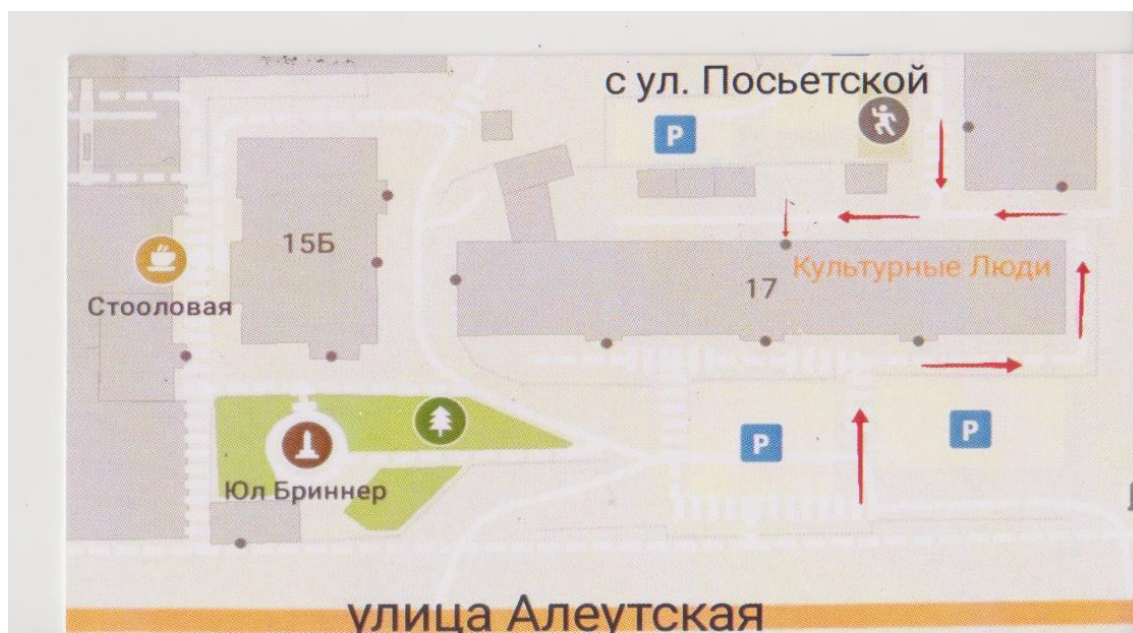


Рисунок А.1 — Схема проезда к ООО «Культурные люди»

Приложение Б

Актуальное расписание ООО «Культурные люди»



Рисунок Б.1 — Актуальное расписание ООО «Культурные люди»

Приложение В
Экстерьер ООО «Культурные люди»



Рисунок В.1 — Экстерьер ООО «Культурные люди» со стороны входа



Рисунок В.2 — Экстерьер ООО «Культурные люди» с лицевой стороны здания

Приложение Г

Номерной фонд ООО «Культурные люди»



Рисунок Г.1 — Семейный номер ООО «Культурные люди»



Рисунок Г.2 — Шестиместный номер в ООО «Культурные люди»

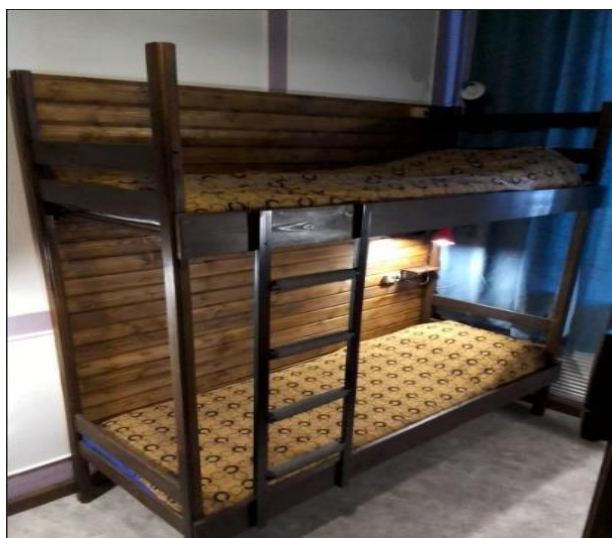


Рисунок Г.3 — Четырехместный номер в ООО «Культурные люди»

Приложение Д

Вид из окна в ООО «Культурные люди»



Рисунок Д.1 — Вид из окна ООО «Культурные люди»

Приложение Е

Интерфейс программы «Контур.Отель»

The screenshot displays the 'Контур.Отель' interface with a calendar view for June 2024. The interface is divided into three main sections for different room types:

- Семейный номер (Family Room):** Shows availability for rooms 1, 5, 6, and 9. Room 1 is occupied on 18-20 June. Rooms 5 and 6 are occupied on 22-23 June. Room 9 is occupied on 27-28 June. Occupants include 'Dora Makh...', 'МАКСИМ ВА...', 'Ира', 'Окс...', 'Вад...', 'Зиновенко Максим Анатольевич', and 'Vitalij Fedenko'.
- 4x местный номер (4x Local Room):** Shows availability for rooms 7 (1-4) and 10 (1-4). Rooms 10 (1-4) are occupied from 18 June to 28 June.
- 6x местный номер (6x Local Room):** Shows availability for rooms 3 (1-6), 4 (1-6), and 8 (1-6). Room 3 (1) is occupied on 27-28 June by 'Данил'. Room 3 (2) is occupied on 19 June by 'Суп...'. Rooms 4 (1-6) are occupied from 18 June to 23 June. Room 8 (1) is occupied on 27-28 June by 'Тыщенко Павел Вячеславович'. Room 8 (3) is occupied on 22-23 June by 'Dmitrij Golovin'.

The calendar shows days from 18 June to 30 June. The interface includes a top navigation bar with 'Номера', 'Почасовые объекты', 'Новые', 'Актуальные', and 'Архив'. A bottom toolbar contains buttons for 'Проверить наличие номеров', 'Забронировать', and a search icon.

Рисунок Е.1 —Интерфейс программы «Контур.Отель»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна _____,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г.

в организации ООО «Культурные люди» адрес: г. Артем, ул. Северная, д. 59.
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

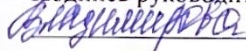
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение обязанностей портье	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
6	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
7	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
10	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
11	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
12	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
13	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
14	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
15	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
16	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	6

17	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6
18	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6
	Ведение учета забытых вещей	
19	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	6
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	
20	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	6
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
21	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	
22	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
23	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
	Оформление отчетной документации	
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «27» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024г.

в организации ООО «Культурные люди» г. Артем, ул. Северная, д. 59
наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Выполнение обязанностей порттье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Отлично
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление	Отлично

		бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			Отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.	Хорошо
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение контроля готовности номеров к заселению. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 22 июня 2024 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия _____

подпись

Ф.И.О.



ДНЕВНИК
прохождения производственной
(по профилю специальности) практики

Студент Москвина Екатерина Алексеевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству
Группа СО-ГД-22-1


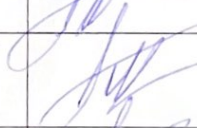
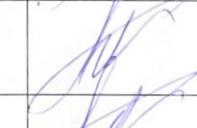

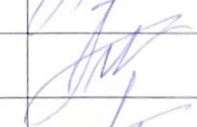

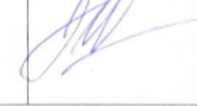
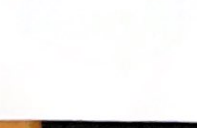

Место прохождения практики ООО «Культурные люди» адрес: г. Владивосток, ул.
Алеутская, д. 17

Сроки прохождения с «27.05.2024» по «22.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2024 г
дата


подпись

Москвин А.М
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
28.05.2024	Выполнение обязанностей портье	5	
29.05.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
30.05.2024	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
31.05.2024	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
01.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2024	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
04.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
05.06.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	

06.06.2024	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
07.06.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
08.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
10.06.2024	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
11.06.2024	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	4	
12.06.2024	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	4	
13.06.2024	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	5	
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
15.06.2024	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
17.06.2024	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	5	
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	
18.06.2024	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
19.06.2024	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
20.06.2024	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
21.06.2024- 22.06.2024	Оформление отчетной документации	5	
	Обобщение полученных материалов	5	
22.06.2024	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
22.06.2024	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

подпись

Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента
 Москвиной Екатерины Алексеевны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>высокий</i>
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>высокий</i>
ОК 3	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 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	<i>высокий</i>
ОК 7	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 9	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	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной	<i>высокий</i>

	профессиональной сфере	привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	<i>высокий</i>
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	<i>высокий</i>
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	<i>высокий</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	<i>высокий</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	<i>высокий</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	<i>высокий</i>

Руководитель практики (от организации) _____

подпись

(Москва)



Характеристика

Москвина Екатерина Алексеевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 27.05.2024 – 22.06.2024 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Культурные люди», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 17. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора.

Москвина Екатерина Алексеевна добросовестно выполняла такие виды работ, как: отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг; проведение контроля готовности номеров к заселению.

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

По итогам производственной практики, Москвина Екатерина Алексеевна получила высокую оценку от руководства ООО «Культурные люди». Она проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Культурные люди», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
А.М. Москвин


подпись

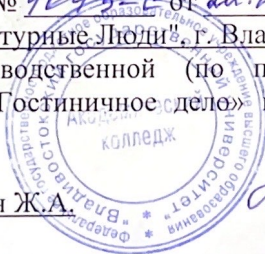


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Москвина Екатерина Алексеевна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 4045-0 от 22.05.2024 года
направляется в ООО "Культурные Люди", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 4 недели с 27.05.2024 года по
22.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature of Ten Zh.A.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Подпись
ООО "Клуб Бурные Люди"	27.05.2024	
ООО "Клуб Бурные Люди"	22.06.2024	

