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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

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

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «06» мая по «26» мая 2022 года

Студентка группы С-ГД-21



подпись

Заровная П.А.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики ОО



Ким И.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения об AZIMUT Отель Владивосток ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток»	4
1.1 История создания и развития отеля	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая и форма собственности предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ГК «Владивосток»	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия.....	13
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии	13
2.2 Социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура предприятия.....	18
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	21
4 Система обеспечения безопасности	25
5 Технология формирования профессиональных компетенций	28
6 Индивидуальное задание. Использование в работе знаний иностранных языков	30
Заключение.....	33
Список использованных источников	35
Приложение А. Схема проезда до AZIMUT Отель Владивосток	38
Приложение Б. Номерной фонд AZIMUT Отель Владивосток	39

Введение

Современная гостиничная индустрия является одним из важнейших секторов экономики России, которой характерно стремительное развитие. Усиление конкуренции и неопределенность внешней среды в результате самых разных внешних факторов на рынке гостиничных услуг влекут за собой необходимость повышения конкурентоспособности предприятий данного сектора, как одной из важнейших задач, успешное решение которой обеспечит продуктивное функционирование гостиничных предприятий в современных условиях хозяйствования.

Одним из актуальных направлений повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий на современном рынке выступает повышение уровня обслуживания клиентов. Потенциальные гости перед тем, как выбрать тот или иной отель для размещения, нередко обращаются в интернет-источники, сравнивая отели по самым разным критериям, изучая множество материалов, в том числе отзывы. Поэтому любому гостиничному предприятию необходимо быть клиентоориентированным, важно предугадать пожеланий, потребностей, сделать их проживание в отеле таким, каким они хотели бы, при возможности – еще лучше. Клиенты должны быть удовлетворены соотношением цены и качества. Чем выше уровень удовлетворенности посетителей гостиничного предприятия, тем больше возможностей привлечь других клиентов, формировать высокий уровень лояльности к отелю, обеспечить высокий уровень конкурентоспособности, положительный имидж, отличную репутацию. Все это в итоге помогает предприятию повышать уровень доходов, показателей прибыли и рентабельности, а значит, и дальше развиваться, вероятно – и расширяться.

Целью учебной практики является изучение и анализ деятельности AZIMUT Отель Владивосток ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток» с 6 по 26 мая 2022.

Основные задачи учебной практики следующие:

- знакомство с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- изучение структуру предприятия;
- изучение технологии обслуживания в отеле;
- изучить использование в работе знаний иностранных языков

При написании отчета по учебной практике были использованы статистические сборники, периодические источники, учебные материалы, интернет-источники, также практические методы, методы статистической обработки данных.

1 Общие сведения об AZIMUT Отель Владивосток ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток»

1.1 История создания и развития отеля

AZIMUT Отель Владивосток – это современный и единственный бизнес–отель 4* на Дальнем Востоке с большим номерным (378) фондом; это крупнейший конференц-отель приморской столицы. Клубный этаж – специальная зона для гостей, с максимальным уровнем комфорта, расположен на 11 этаже с видом на Амурский залив. В 2015 г AZIMUT Отель Владивосток прошел масштабную реновацию и был переоборудован в SMART-отель категории 4* [1].

AZIMUT Hotels – это международная гостиничная сеть, созданная в 2006 г. В настоящее время в управлении группы AZIMUT Hotels находятся свыше 60 отелей и санаториев в 45 городах России, Германии, Австрии и Израиля с общим фондом более 10 тыс. номеров. AZIMUT Hotels объединяет отели, которые находятся в собственности, основываясь на контрактах на управление и франшизу, а также на правах долгосрочной аренды.

AZIMUT Отель Владивосток расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Набережная, д. 10 (Приложение А) [2].

В таблице 1.1 представлена общая характеристика отделяя.

Таблица 1.1 – Общая характеристика AZIMUT Отель Владивосток

Критерии	Значение
Категория отеля	4 звезды
Вместимость номерного фонда	Корпус «Владивосток» -378 SMARTномеров; корпус А - 205
Категории номеров	Стандарт, супериор, люкс
Время заезда/выезда	14.00 ч / 12.00 ч
Размещение детей	Детская кроватка ребенку до 2 (или 3) лет по запросу бесплатная (при наличии), дополнительная кровать по запросу – 1200 руб. на ребенка за ночь (возраст ребенка от 3 или 4 лет до 16 лет)
Размещение домашних животных	Размещение домашних животных не допускается
Стойка регистрации	Выдаются счета. Хранение багажа – оплачивается отдельно. Экскурсионное бюро. Круглосуточная стойка регистрации
Трансфер	в аэропорт/ из аэропорта оплачивается отдельно
Питание и напитки	Фрукты, вино/шампанское, детское меню оплачивается отдельно; специальные диетические меню (по запросу); имеется снэк-бар, бар, ресторан
Интернет	Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно

Очевидные достоинства отеля – это отличное месторасположение (тихий центр

города), потрясающий вид из окон (на Амурский залив, на город), наличие семь конференц-залов, Клубного этажа, тренажерного зала, охраняемой парковки.

Рядом с AZIMUT Отель Владивосток расположены:

- достопримечательности: Приморская государственная картинная галерея; Музей им. Арсеньева; Дом-музей имени Арсеньева; Океанариум;
- транспортная инфраструктура: железнодорожный вокзал, морской вокзал;
- Площадь Борцов за власть Советов;
- места развлекательные: кинотеатр «Океан»; Спортивная Набережная; Театр им. М. Горького.

Известно, что в соответствии с Положением о классификации гостиниц от 18.11.2020 № 1860, для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд [3]. В случае AZIMUT Отель Владивосток, он относится к «четырёхзвездным» [4].

Порядковый номер AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» в Федеральном перечне: 550001023. Как указано, по виду – это городская гостиница (отель). Полное наименование классифицированного объекта: AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток», сокращенное наименование: AZIMUT Отель Владивосток. Как указано, количество номеров отеля высшей категории «Джуниор сьют» 18 (36 места), а первой категории 360 номеров (720 мест)[4].

Данная категория (первый уровень) предполагает повышенный уровень комфорта, при котором увеличено пространство номера, есть достаточно мебелировки, бытовой техники и пр. Нередко отели данной категории сильно отличаются между собой по уровню и ассортименту предлагаемых услуг. Чаще всего на его территории находится бассейн, ресторан, различные заведения [5].

Таким образом, в целом, ZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» имеет свою нишу на рынке, за период своего функционирования наблюдается его развитие, что можно увидеть по росту количества клиентов.

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

ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток»(далее – ООО «ГК «Владивосток»)(AZIMUT Отель Владивосток) по организационно-правовой форме является обществом с ограниченной ответственностью, поэтому его деятельность регулируется такими законодательными, нормативно-правовыми актами, как: Гражданский кодекс Российской Федерации [6], Налоговый кодекс Российской Федерации [7], Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» [8], также Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [9].

В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», «обществом с ограниченной ответственностью (далее – ООО) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью ООО, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества» [10].

Учредителем ООО «ГК «Владивосток» является одно юридическое лицо – это Акционерное общество «Юнити Холдинг» (г. Москва). Уставный капитал в размере 10 тыс. руб. принадлежит юридическому лицу полностью [10].

Форма собственности ООО «ГК «Владивосток»: частная. Это коммерческая организация, целью которой является извлечение максимальной выгоды о своей деятельности, получение прибыли, ее максимизация.

Деятельность ООО «ГК «Владивосток», кроме федеральных, региональных и местных нормативно-правовых актов, также регулируется учредительными документами. Прежде всего, речь идет об Уставе ООО «ГК «Владивосток». В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», Устав должен содержать: полное и сокращенное фирменное наименование (ООО «ГК «Владивосток»); данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала, и т.д. [11].

лист записи ЕГРЮЛ	• содержит ОГРН, ИНН и КПП компании, данные об юридическом адресе, размере уставного капитала, кодах ОКВЭД, учредителях и генеральном директоре
Свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юрадресу	• выдается после регистрации ООО и содержит данные об ОГРН, ИНН, КПП и ИФНС, в которую общество было поставлено на налоговый учет
Устав	• полное и сокращенное фирменное наименование; данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала
Протокол (решение) о создании общества	• после того как учредителями было принято решение об открытии ООО, его необходимо зафиксировать документально
Договор об учреждении	• им подтверждается право собственности конкретного лица на принадлежащую ему долю, что актуально при совершении сделок с ней
Список участников (учредителей)	• информация об участниках организации, размере их долей, их оплате, дате перехода доли
Протокол (приказ) о назначении гендиректора	• документ, подтверждающий право конкретного лица действовать от имени компании
Коды статистики	• содержатся сведения о таких кодах, как ОКТМО, ОКАТО, ОКПО, ОКОГУ и т.д.

Рисунок 1.1 – Учредительные документы ООО «ГК «Владивосток» [11]

На рисунке 1.1 представлены учредительные документы ООО «ГК «Владивосток», к которым кроме Устава относятся лист записи ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц), Свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юридическому адресу, как уже указывали – Устав, Протокол (решение) о создании общества и другие документы.

Таким образом, деятельность ООО «ГК «Владивосток» (AZIMUT Отель Владивосток), как юридического лица, осуществляется на основании законодательных, нормативно-правовых и учредительных документов.

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

Для обеспечения эффективной деятельности любого гостиничного предприятия необходимы кадровые ресурсы в определенном количестве и соответствующего качества, поскольку от работы сотрудников, от того, как они обслуживают гостей, насколько качественно выполняют свою работу, напрямую зависит удовлетворенность клиентом данным отелем. Все это отражается на заполняемости номеров гостиницы, следовательно, экономическом и финансовом положении предприятия.

Общая численность персонала ООО «ГК «Владивосток» в 2022 г составляет 104 человека. У каждого сотрудника имеются свои профессиональные обязанности, перечень выполняемых функций в зависимости от занимаемой должности, также соответствующие права. Все это отражается в Должностной инструкции. В ней отражены должностные обязанности работника исходя из специфики организации труда и управления, его права и меры ответственности, также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности [12].

В ООО «ГК «Владивосток» принята линейно-функциональная организационная структура управления, представленная на рисунке 1.2.

К особенности линейно-функционального типа организационной структуры управления относится заключение полномочий в руках линейного руководителя, который возглавляет весь коллектив. Управленцу помогает специально созданный аппарат в решении появляющихся вопросов и проблем, которые состоят в функциональных подразделениях.

Для качественной деятельности в гостиничном предприятии функционируют отделы: бухгалтерия, инженерно-техническая служба, служба приема и размещения, служба обслуживания номеров, бронирование и реклама, служба безопасности, ресторанный служба.

Во главе ООО «ГК «Владивосток» находится генеральный директор. Он координирует работу руководителей каждого отдела, каждой службы. Также он несет

ответственность за принятие всех главных решений, которые повлияют на дальнейшую деятельность предприятия. Соответственно, цель в принятии решения генерального директора является обеспечение эффективной деятельности гостиничного предприятия.

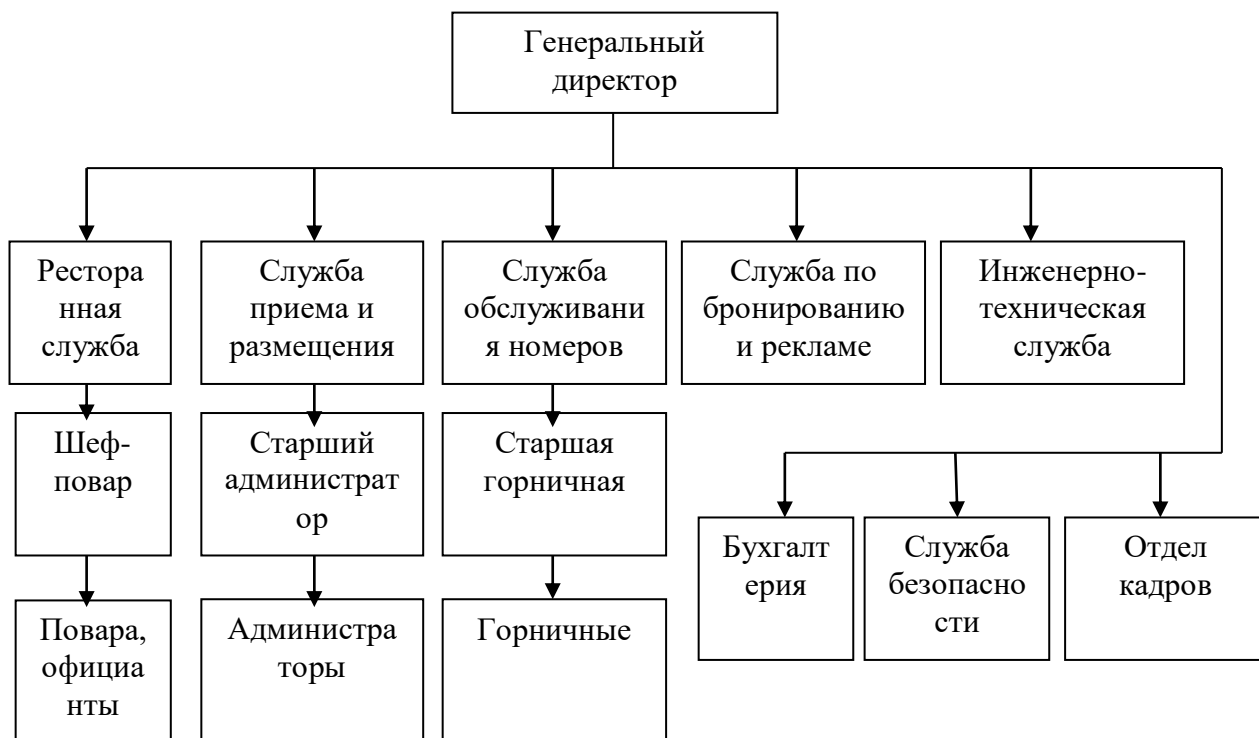


Рисунок 1.2 – Организационная структура ООО «ГК «Владивосток» (AZIMUT Отель)

Генеральный директор ООО «ГК «Владивосток» организует бесперебойную деятельность гостиничного предприятия, осуществляя контроль за качеством выполнения должностных обязанностей сотрудников. Также он направляет деятельность сотрудников гостиницы на организацию и обеспечение содержания помещений, имущества в исправном состоянии при эксплуатации, благоустройства территории, соблюдение всех санитарно-технических правил.

Стоит также отметить на то, что в обязанности генерального директора входит обеспечение рентабельного ведения бизнеса, качественное предоставление услуг предприятия. Он должен принимать решения для содержания, расширению и укреплению материально-технической базы. Также должностной обязанностью является утверждение кадров, координация работы управляющих подразделений, а также производственных звеньев.

Финансовую деятельность гостиничного предприятия осуществляет бухгалтерия во главе главного бухгалтера.

Служба приема и размещения ведет административный процесс, координацию которого осуществляет старший (главный) администратор.

Оказание услуг питания ведет ресторанный шеф-повар, ее координацию осуществляет шеф-повар.

Служба безопасности, инженерно-техническая служба подчинены непосредственно генеральному директору, который координирует работу данного подразделения.

Кадровую работу осуществляет отдел кадров, ведут поиск, подбор и отбор новых работников в структурные подразделения. Генеральный директор издает приказы о принятии на должность, также об увольнении сотрудника, а начисление оплаты труда ведет бухгалтер по расчетам, а отдел кадров ведет кадровый учет, составляя отчетность по кадрам.

В целом, линейно-функциональной организационной структуре управления характерны, как преимущества, так и недостатки (рисунок 1.3).



Рисунок 1.3 – Преимущества и недостатки линейно-функциональной организационной структуры управления [13]

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура имеет как преимущества, так и недостатки. При этом с учетом специфики и вида деятельности ООО «ГК «Владивосток», ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основными задачами ООО «ГК «Владивосток» (AZIMUT Отель Владивосток) являются: получение высокого дохода, его увеличение; обеспечение клиентов и гостей высоким уровнем качественного обслуживания; формирование конкурентных преимуществ, повышение уровня конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг; создание устойчивой клиентуры с помощью активной маркетинговой деятельности, постоянного

совершенствования, достижения высокой удовлетворенности клиентов услугами данного отеля; постоянный поиск и создание новых путей дальнейшего развития; обеспечение персонала достойной заработной платой, нормами условий труда и возможностью профессионального роста; недопущение сбоев в работе отеля; постоянное совершенствование собственной политики с учетом динамично развивающегося рынка гостиничных услуг.

Основным видом деятельности ООО «ГК «Владивосток» в соответствии с Уставом организации является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10). Кроме того, в Уставе отражены дополнительные виды деятельности предприятия, представленные на рисунке 1.4.

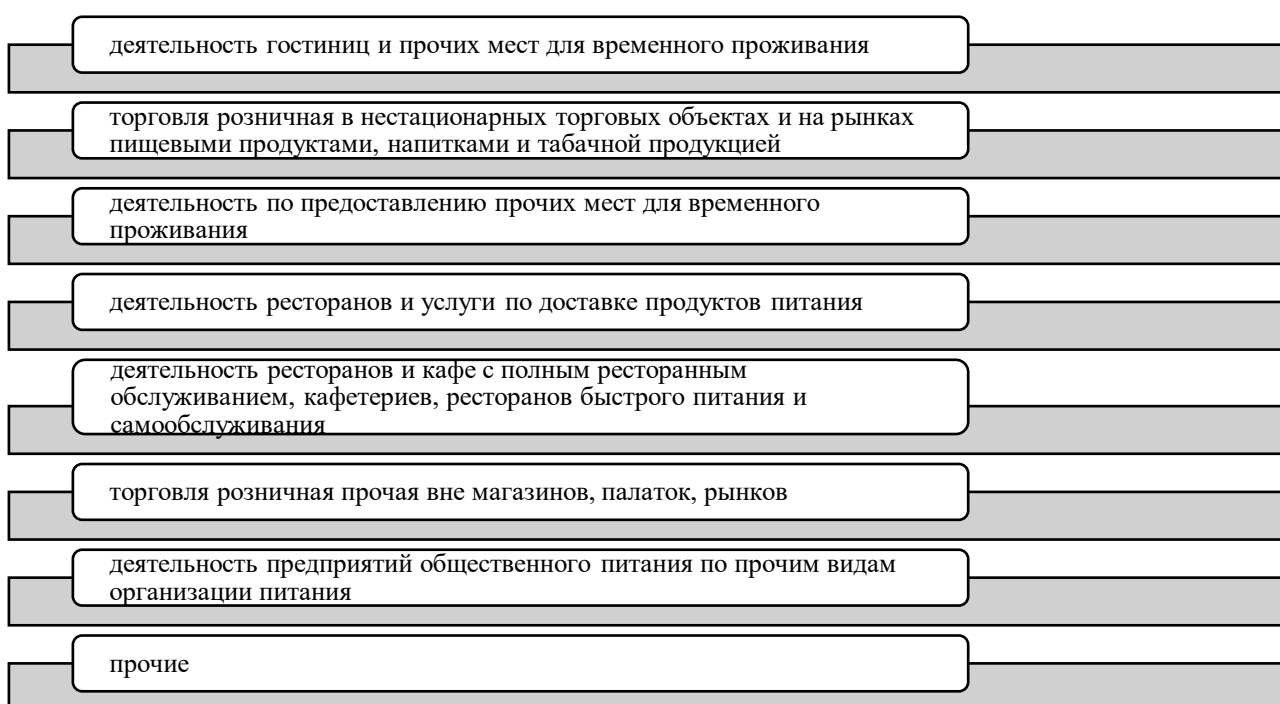


Рисунок 1.4 – Виды деятельности ООО «ГК «Владивосток» [12]

ООО «ГК «Владивосток» (AZIMUT Отель Владивосток) предлагает номера разной категории: стандарт, супериор, люкс (Приложение Б).

Номера каждой категории расположены на разных этажах, в том числе в 11 этаже, который считается клубным. Для гостей Клубного этажа предоставляются бонусы на напитки, закуски и другие. Завтрак в ресторане «Порт Авеню» и ужин на этаже включены в стоимость. Предоставляется возможность бесплатной отмены бронирования, к тому же предоплата не обязательна.

За бронирование определенных тарифов гостям начисляются баллы AZIMUT Bonus (от 4000 баллов в зависимости от стоимости номера), и при наличии 116000 баллов можно

забронировать на них номер SMART Стандарт клубный этаж, за 136000 баллов SMART Супериор клубный этаж.

Номера отеля с комфортабельными кроватями и собственной ванной комнатой оснащены телевизором со спутниковыми каналами, в числе удобств также гардеробная и рабочий стол.

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые отелем «, представлены на рисунке 1.5.

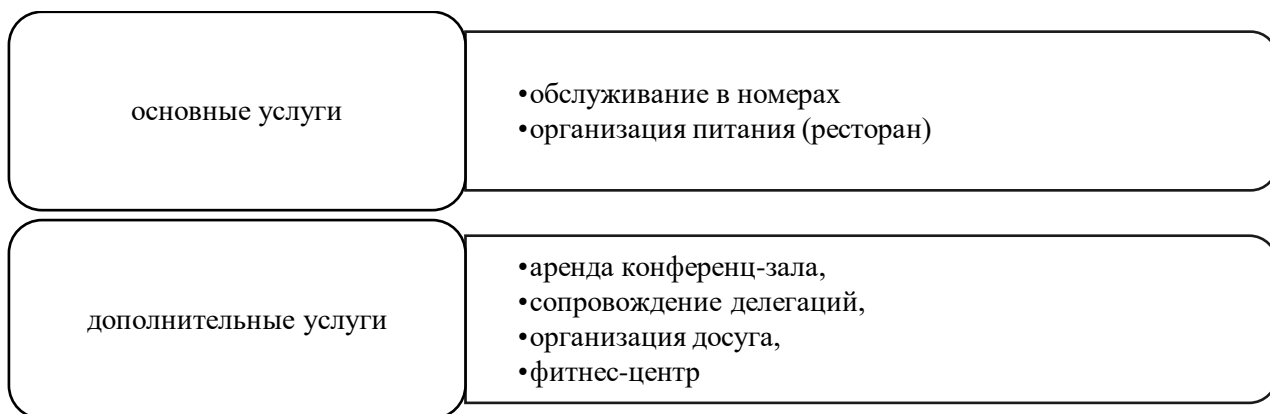


Рисунок 1.5 – Виды услуг AZIMUT Отель Владивосток [1]

К важнейшим услугам AZIMUT Отель Владивосток относятся: конференц-залы; тренажерный зал AZIMUT Sport, который работает 24 ч и 7 дней в неделю; ресторан «Порт Авеню»; утром гостям предлагаются сытные завтраки, а в течение дня – напитки и закуски. В ресторане отеля подают блюда русской тихоокеанской кухни и международные классические блюда. Завтрак в отеле континентальный, азиатский, или «шведский стол».

В настоящее время AZIMUT Отель Владивосток предлагает следующие специальные предложения для гостей:

а) спецпредложение «Выходные у моря со скидкой 20%», которое заключается в том, что с пятницы по воскресенье размещение в AZIMUT Отель Владивосток на 20% дешевле. Предложение действует для категорий номеров: SMART Стандарт, SMART Супериор, SMART Люкс. В стоимость включается: завтрак «Шведский стол» ежедневно с 07:00 до 11:00 ч; бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля; бесплатная бутылка воды ежедневно; бесплатная парковка (при наличии свободных парковочных мест для участников программы лояльности AZIMUT Bonus, при бронировании на сайте); дети до 12 лет проживают в номерах с родителями бесплатно, без дополнительного места; бесплатный ранний заезд с 11:00 и поздний выезд до 14:00 ч при наличии свободных мест, для участников программы лояльности AZIMUT Bonus. Условия бронирования: без предоплаты, с гарантией по карте. Бесплатная отмена за 24 ч до заезда;

б) спецпредложение «Живите в AZIMUT Отель Владивосток 3 ночи – получите скидку 15%!», акция действует на номера SMART Стандарт и SMART Супериор. Предложение включает те же удобства, что и в акции выходных дней;

в) спецпредложение «Заранее – выгодно в AZIMUT Отель Владивосток», так как предоставляется скидка 10% от «Лучшей цены дня» при бронировании не менее, чем за 7 дней до заезда на номера всех категорий. Тариф действует при 100% предоплате. В случае незаезда деньги возврату не подлежат. Количество номеров ограничено. Предложение действительно при бронировании на сайте. Скидки по данному специальному предложению не суммируются со скидками по другим специальным предложениям и/или программам AZIMUT Hotels.

Таким образом, AZIMUT Отель Владивосток является одним из крупнейших отелей города, а среди бизнес-отелей единственным, имеющим 4 звезды. Отель предоставляет три основные категории номеров, оказывает услуги конференц-залов, питания («шведский стол») в ресторане, тренажерного зала.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

С развитием гостиничной сферы в России обостряется конкуренция между гостиничными предприятиями. Несмотря на наличие разных стандартов, требований к порядку и качеству обслуживания, уровень сервиса различается в зависимости от конкретного отеля. Поэтому гости и клиенты могут сравнить качество обслуживания разных отелей, следовательно, для того, чтобы не терять своих позиций на конкурентном рынке, необходимо грамотно организовать систему обслуживания клиентов, обеспечить его высокое качество.

В целом, технологией обслуживания в отеле выступает набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер [15] (рисунок 2.1).

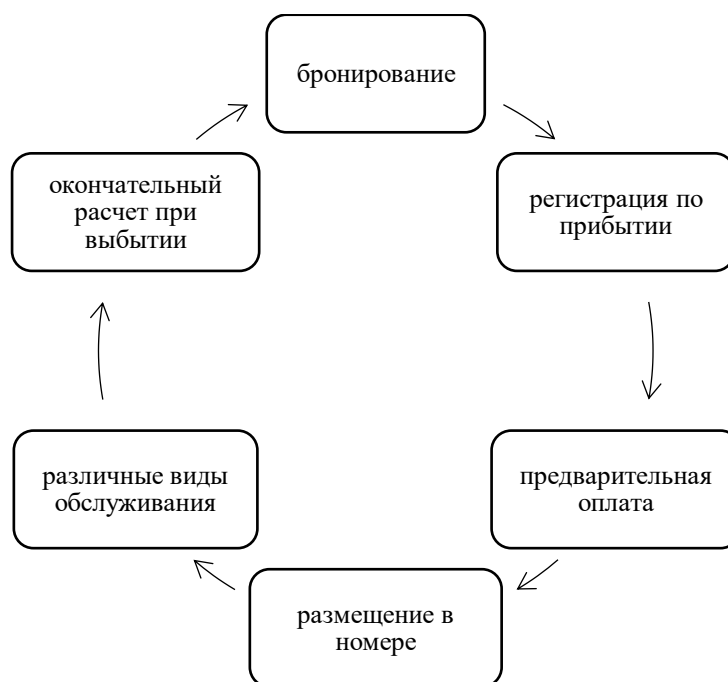


Рисунок 2.1 – Технологический цикл обслуживания клиентов

За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые практически невозможно получить лояльность клиентов, следовательно, высоких доходов и прибыли.

Как показывают исследования, при выборе отеля клиенты руководствуются при повторном визите следующими критериями [15]:

- прежде всего, соблюдение стандартов обслуживания в гостинице;
- расположение сотрудников отеля к клиенту – второе место;

– на третьем месте – дизайн и интерьер гостиницы.

Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые.

Общепризнанными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Повышение качества обслуживания в отеле и поддержание его на высоком уровне является главным фактором, помогающим получить высокую эффективность от ведения деятельности гостиничного предприятия. Результаты исследований показывают, что намного сложнее привлечь новых клиентов, к тому же на завоевание нового клиента необходимо в пять раз больше затрат, чем на удержание прежнего. В данную разницу, в первую очередь, включены издержки на маркетинговые меры. Все это подтверждает значимость поддержания высокого уровня обслуживания, чтобы формировать высокий уровень лояльности к отелю. Установлено, что 91% недовольных клиентов уже никогда не возвращается в гостиницу и минимум девяти другим клиентам рассказывает о негативном опыте, но 54-70 % посетителей придут снова, если их жалобы были удовлетворены, а если проблемы разрешались незамедлительно, то эта цифра может достигнуть 95% [15].

В настоящее время имеется несколько уровней стандартов обслуживания: международные стандарты, российские стандарты отечественных ассоциаций, государственные (национальные) стандарты, внутренние стандарты предприятия (рисунки 2.2).

Международные стандарты обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • дают наиболее общие предписания для обслуживания клиентов гостиниц
Национальные стандарты, или ГОСТы	<ul style="list-style-type: none"> • определяют условия безопасности и гигиены в гостиницах, ответственность предприятия, порядок разрешения жалоб и общие рекомендации к качеству туристского обслуживания
внутренние стандарты	<ul style="list-style-type: none"> • четкое «Руководство по специальности», в котором строго прописаны: дресс-код, манера общения с клиентами, способы и объем предоставления информации об услугах, методы реагирования на непредвиденные ситуации

Рисунок 2.2 – Стандарты обслуживания в гостиничной сфере [15]

При этом нужно учесть, что недостаточно составить документ – Стандарт обслуживания в отеле, требуется постоянный контроль исполнения должностных инструкций, соблюдения всех требований.

Рассмотрим организацию технологического процесса обслуживания гостей в AZIMUT Отель Владивосток в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Организация технологического процесса обслуживания гостей в AZIMUT Отель Владивосток

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
1. Предварительный заказ мест в отеле (бронирование)	Менеджер по бронированию	Заявка на бронирование, гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации сумма бронирования устанавливается администратором
2. Встреча гостя	Стоянка, администратор		
3. Регистрация	Администратор, служба приема и размещения	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на месте, налоги, спец сборы
4. Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, обслуживания номеров, питания	Счет	По счету
5. Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор	Счет	По счету

Таким образом, процесс обслуживания гостей в AZIMUT Отель Владивосток проходит поэтапно:

- 1) предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- 2) прием, регистрация и размещение гостей;
- 3) предоставление услуг проживания и питания;
- 4) предоставление дополнительных услуг гостям;
- 5) окончательный расчет и оформление выезда.

В AZIMUT Отель Владивосток за бронирование отвечает менеджер по бронированию, причем возможно бронирование через специальные сайты по бронированию, на сайте самого отеля, и по телефону.

Встреча гостя, его регистрация в отеле, расчет при выезде – это функции службы приема и размещения, в частности администраторов на стойке регистрации («рецепшн», «Reception»).

К функциям службы приема относятся: приветствие гостя, размещение в отеле; продажа номерного фонда, регистрация гостей, мониторинг свободных мест в гостинице; координация всех видов обслуживания клиентов; выдача ключа от номера и ведение картотеки гостя; предоставление платежных документов за оказанные услуги и окончательный расчет с клиентом.

Оказание услуг во время проживания гостя в отеле осуществляется разными службами. Это служба приема и размещения, служба обслуживания номеров (горничные), и служба питания (ресторан).

В AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» для повышения качества обслуживания и лояльности клиентов, внедряются такие формы обслуживания в гостинице, как дополнительные услуги, акции и спецпредложения, а также разрабатываются специальные программы лояльности клиентов.

В различные акции и специальные предложения входят:

- организация развлекательных мероприятий, проведение праздников;
- программы для обслуживания деловых мероприятий;
- программы для VIP-персон;
- акции выходного дня;
- розыгрыши призов;
- сезонные распродажи;
- льготы отдельным категориям клиентов.

В целом, дополнительные услуги AZIMUT Отель Владивосток, как и у других гостиниц, имеют три категории:

1) всегда бесплатные: вызов скорой помощи, пользование аптечкой, побудка в установленное время, напоминание о встрече, предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды в номер, настольных игр;

2) обычно бесплатные, как и в случае с AZIMUT Отель Владивосток: доступ в интернет, вызов такси, предоставление информации о местах развлечения в городе, афиши культурных событий;

3) платные: организация экскурсионного обслуживания сотрудниками гостиницы, продажа сувениров, организация общественного питания, бытовые услуги, предоставление зала и оборудования для проведения конференций, услуги переводчика, транспортное обслуживание в гостинице и др.

Изучив сайты бронирования (Booking.com, <https://101hotels.com/>, «Островок», на сайте <https://travel.yandex.ru/> (Яндекс Путешествия)), и на сайте путешествий TripAdvisor и отзывы об AZIMUT Отель Владивосток в них, в таблице 2.2 представим обобщенные оценки. Как

видим по данным таблицы 2.2, касательно обслуживания оценки достаточно высокие – это 9,3 баллов из 10 баллов на сайте 101hotels, 82% на «Яндекс. Путешествиях», в Tripadvisor ниже – это 4,0 из 5,0 баллов.

Таблица 2.2 – Оценка услуг AZIMUT Отель Владивосток (по данным отзывов на сайтах бронирования)

Сайты бронирования	Критерии и оценки в баллах
Booking [16]	Персонал 8,5 Удобства 8,2 Чистота 8,5 Комфорт 8,5 Соотношение цена / качество 7,8 Расположение 9,1 Бесплатный Интернет 8,1
101hotels.com [17]	Расположение 9,6 Обслуживание 9,3 Соотношение цена/качество 8,7 Чистота 9,3 Питание 9,3 Качество сна 9,3
Островок [18]	Расположение 7,9 Обслуживание 7,7 Соотношение цена/качество 7,1 Чистота 7,8
Tripadvisor [19]	Расположение 4,5 из 5 баллов Чистота 4 из 5 баллов Обслуживание 4 из 5 баллов Цена/качество 4 из 5 баллов
Яндекс. Путешествия https://travel.yandex.ru/ [20]	Качество Интернета 80% Завтрак / питание 85% Качество обслуживания 82% Чистота номеров 93% Расположение 91% Соотношение цена / качество 70% Удобство парковки 79%

На сайте бронирования Booking – 8,5 баллов за персонал, что можно оценить, как обслуживание. Низкие значения на «Яндекс. Путешествиях» за соотношение цены и качества 70%, также соотношение цена и качества в Booking – 7,8, на сайте «Островок» 7,1. Следовательно, в целом, качество достаточно высокое, но цена немного выше, чем предоставляемый уровень качества, по мнению гостей и клиентов.

Таким образом, в целом обслуживание клиентов и гостей в AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться.

2.2 Социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура предприятия

Любое предприятие, как имеет свои особенности, в том числе социально-психологические. Это обусловлено социально-психологическим климатом в коллективе. Одной из важных элементов климата является установка коллектива, которая определяется эмоциональной атмосферой, степенью конфликтов, распределением ролей. Также, не менее важной частью климата является настрой коллектива, который обеспечивает стабильность.

Тип складывающегося взаимодействия и основные параметры состояния коллектива считаются отдельными составными частями социально-психологического климата в нем. Сейчас, в наше время, обеспечение комфортной социально-психологической атмосферы для рабочего процесса – основная и обязательная задача руководства любого отеля. В свою очередь, комфортная и благоприятная обстановка в коллективе, влияет на все показатели только с лучшей стороны. В частности, это способствует повышению производительности труда и активной заинтересованности сотрудников. Положительный психологический климат – залог успешного функционирования всего механизма, поскольку он влияет на индивидуальную эффективность каждого из сотрудников, тем самым в целом приводит к сплоченности и согласованности всей команды [21].

При этом, выделяют два типа психологического климата – благоприятный и неблагоприятный. В случае, если сотрудник не чувствует себя частью одной команды и не может влиться в коллектив, то даже большая заинтересованность и материальная стимуляция не приведут к высокой производительности данного сотрудника. Таким образом, его стремление к работе будет неуклонно понижаться.

Социально-психологический климат – состояние какой-либо группы, которая указывает на ее общую способность получать желаемый результат от намеченных целей. Его основными звеньями являются: установленные ценности и нормы коллективной группы, установки. При этом общие нормы также подразделяются на: элемент общественных установленных норм, которые признаются групповым сознанием; нормы, признанные большей частью и коллективной группой; личные нормы; общественные нормы; нормы, признанные другими группами, не входящих в данный коллектив; воздействие общества на сознание; государственные нормы. Социально-психологический климат характеризует уровень духовной и эмоциональной устойчивости и морального здоровья группы.

В развитии гостиничного предприятия важное место занимает его культура, корпоративная культура, как элемент стратегической важности. Она определяет основные правила и установившуюся практику деловой активности компании. Ключевая фигура на предприятии, создающем свою корпоративную культуру, безусловно, руководитель. Одна из

его основных задач – привести в соответствие поведение исполнителей гостиничных услуг и цели отеля и его стратегии [22].

В AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» имеется отдел кадров. И в целом, в системе управления предприятием подсистема управления персоналом имеет важное место, где используются разные методы материальной (оплата труда) и нематериальной мотивации, со стороны руководства создаются безопасные и благоприятные условия труда для персонала. Управлением персоналом, кроме отдела кадров, занимаются и другие руководители подразделений, каждый у себя в отделе, поскольку в их подчинении имеются работники, поэтому они должны принимать активное участие в оценке работы персонала, использовании эффективных методов и способов мотивации и стимулирования труда.

К основным методам мотивационного менеджмента в AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» относят:

- а) экономические методы – это заработная плата, премирование, то есть вознаграждение за труд, также за отпуск;
- б) организационно-распорядительные методы – директивное прямое воздействие на персонал, наличие дисциплины, распределение ответственности, руководящих полномочий;
- в) социально-психологические методы – социальное обеспечение, оптимизация рабочего места, благоприятные условия труда и другие.

К персоналу применяются следующие формы мотивации: система оплаты труда (прямая материальная мотивация); социальная мотивация (косвенная материальная мотивация); нематериальная (моральная) мотивация, включающее награждение грамотами и почетными знаками, проведение профессиональных соревнований.

В целях благоприятного социально-психологического климата и формирования культуры предприятия в AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» осуществляются следующие меры:

- благоприятные условия труда (санитарно-гигиенические условия, температурный режим, кондиционеры), комната отдыха для персонала;
- корпоративные мероприятия, праздники, организованные для всего коллектива;
- поздравления сотрудников с днями рождения, с праздниками с помощью подарков, публичных выступлений, и другие.

Таким образом, в целом, в AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» наблюдается благоприятный психологический климат в коллективе. Все это способствует сплоченности коллектива, повышению качества обслуживания, снижению текучести кадров.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение гостиничных услуг на рынке – это реализация коммуникационных связей с потенциальными потребителями для привлечения их внимания к предлагаемым услугам и формирования у них желания воспользоваться ими.

В целом, различают такие способы продвижения гостиничных услуг, как: реклама (advertising), персональные продажи (personalsales), стимулирование сбыта (salespromotion) и связи с общественностью или пиар (publicrelations) (рисунок 3.1).

реклама (advertising)	<ul style="list-style-type: none"> •плюсы: возможность контроля, для крупных аудиторий, для создания имиджа •минусы: высокие затраты, отсутствие прямой обратной связи, недостаток доверия к рекламе
персональные или личные продажи (personal sales)	<ul style="list-style-type: none"> •плюсы: прямой контакт с аудиторией, личная коммуникация, эффект презентации, непосредственная ориентация на целевой рынок •минусы: высокая стоимость контакта, ограниченность аудитории, разные люди могут не донести сообщение одинаково и в точности
стимулирование сбыта (sales promotion)	<ul style="list-style-type: none"> •плюсы: стимулирует посредников, потребителей на единоразовую покупку, обеспечивает продажи потребителям, чувствительным к цене. •минусы: краткосрочность результата, быстрый рост использования перегружает восприятие потребителя, простота копирования метода
связи с общественностью (public relations)	<ul style="list-style-type: none"> •плюсы: доверие публики, информационная ценность для СМИ и целевой аудитории, низкая стоимость. •минусы: контроль компании над сообщением, информация о продукте может быть представлена неправильно или некоторые важные детали пропущены

Рисунок 3.1 –Сравнение способов продвижения гостиничных услуг [23]

Как видим, у каждого метода имеются свои преимущества и недостатки.

В индустрии гостеприимства используются следующие основные методы стимулирования продаж:торговые скидки, групповые распродажи со скидками, купоны на скидку и карты, сувениры с рекламой, конкурсы, игры, викторины и лотереи, дающие возможность клиенту что-то выиграть, экспозиции и демонстрации знаков, плакатов, образцов в местах продажи услуг.

В AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» для продвижения и стимулирования продаж гостиничных услуг используются разные методы, однако, больше всего, реклама, также пиар и стимулирование сбыта.

В AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» работает служба по

бронированию и рекламе, который принимает активное участие в продвижении и стимулировании продаж гостиничного продукта. В тоже время в отеле нет четкой рекламной политики, но ежегодно разрабатывается примерный план маркетинговых мероприятий и каждый месяц производятся интервальные итоги, а в конце периода формируют отчет и проводят сравнительный анализ планируемых и фактически достигнутых результатов.

На сегодняшний день AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» используют такие рекламные пространства как наружная реклама и Интернет. У отеля имеется сайт в Интернете, где представлены фотографии номеров отеля, их описание, указана цена. Также на сайте представлена информация о дополнительных услугах. Однако не хватает подробной информации об услугах, о ресторане, не имеется ни меню, ни фото блюд, ни график работы, только то, что имеется ресторан. Следует дополнить информацию о ресторане, разместив презентабельные фотографии, что поможет продвинуть услуги отеля.

Для рекламы, также для пиара и стимулирования сбыта, и в целом для продвижения услуг отеля используются социальные сети (рисунок 3.2):

- 1) социальная сеть «ВКонтакте»;
- 2) Telegram-канал – инструмент мессенджера Telegram, позволяющий доставлять информацию подписчикам. Отметим, что Telegram– это бесплатный мессенджер для мгновенного обмена аудио- и видео сообщениями, изображениями, GIF, стикерами, документами в разных форматах (Excel, PDF, Word и др.), также это информационная сеть.

ВКОНТАКТЕ (VK: самая популярная платформа)	•самая посещаемая соц сеть в России со встроенной возможностью запуска рекламных кампаний, сервисами и приложениями. Подходит как авторам, так и брендам продвижения.
Telegram-канал	•Telegram-канал – инструмент мессенджера Telegram, позволяющий доставлять информацию подписчикам. Это самый скачиваемый месседжер за последние месяцы

Рисунок 3.2 – Социальные сети для продвижения услуг AZIMUT Отель Владивосток

В числе основной социальной сетью для продвижения услуг на сегодня является «ВКонтакте», это наиболее посещаемая социальная сеть, что подтверждается статистическими данными: 97 млн пользователей в месяц; 1 млрд отметок «Нравится» в сутки; 3,5 млн активных русскоязычных авторов на площадке за период февраль-март 2022г; 12,1 млн публикуемого контента за февраль-март 2022 г; 230 обновлений сервисов за 2021 г; более 10 млн активных пользователей у встроенных платформ за 2021 г; 58% месячный охват, 31% суточный охват за февраль 2022 г [24].

С помощью социальной сети «ВКонтакте» в рамках программы продвижения услуг AZIMUT Отель Владивосток предлагается:

- публикация текстовых репортажей через VK Репортажи; ведение трансляций;
- запуск подкастов в аудио-формате через VK Подкасты;
- публикация креативных продуктовых видео, используя крупнейший видеосервис VK Видео с уникальной аудиторией в 40 млн пользователей;
- создание и публикация коротких видео в VK Клипы с бесконечной лентой, тем самым можно попасть в рекомендации страниц физических лиц (некоммерческие страницы).

Платформа социальной сети «ВКонтакте» активно применяется брендами в целях формирования комьюнити, продаж и генерации трафика через сайт.

Таким образом, преимущества площадки «ВКонтакте» обусловлены большим количеством форматов, возможностью запуска кампании в один клик и использованием более сложных настроек – видеореклама, динамические объявления, ретаргетинг и поиском похожей аудитории (рисунок 3.3).

Форматы (реклама в ленте новостей, которая показывается среди прочих записей пользователей)	Карусель (в одном объявлении помещается до 10 карточек, каждая описывает разные свойства продукта)	Универсальная запись (реклама с помощью изображения, GIF-анимации или видеоролика)	Запись с кнопкой (на рекламной картинке или видео есть призыв к действию в виде кнопки)
Сбор заявок (сбор контактов потенциальных клиентов прямо из объявления за счёт анкеты)	Реклама сайта (привлечение аудитории на сайт прямо из новостной ленты ВКонтакте)	Реклама в Историях. До трёх рекламных Историй с фото или видео	Реклама в Клипах (показывается между видео пользователей, поэтому лучше делать ее максимально нативной)
	Текстово-графический блок (ТГБ) в виде мини-блоков с картинкой и текстом	Запуск рекламы в один клик	

Рисунок 3.3 – Преимущества социальной сети «ВКонтакте»

К примеру с помощью текстово-графического блока (ТГБ) в виде мини-блоков с картинкой и текстом можно привлечь новых подписчиков в сообщество или открытую группу ВКонтакте; стимулировать переходы на сайт. Таким образом, для продвижения услуг с помощью социальной сети «ВКонтакте»: рекомендуется: активное ведение страницы на сайте.

Касательно стимулирования сбыта, периодически AZIMUT Отель Владивосток

проводит акции, скидки, конкурсы на страницах в социальных сетях. Сюда входят вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров; предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж; совместная реклама; предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг; торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг отеля.

Кроме того, отель выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов, ручек, блокнотов с фирменным стилем. Он помогает иметь свое «лицо» среди других организаций, по нему будут узнавать компанию, запоминать ее, и в целом, грамотно разработанный фирменный стиль выступает отличным инструментом продвижения, способным говорить о ней, ее особенностях. Ведь фирменный стиль – это не просто какие-то картинки, графики, это отражение компании, и у клиентов формируется определенный образ о ней, ассоциируемый с фирменным стилем, логотипом. Благодаря фирменному стилю компания становится более узнаваемой, образуется бренд.

Таким образом, в целом, продвижение услуг AZIMUT Отель Владивосток имеет свои преимущества, в тоже время следует принять некоторые меры для улучшения:

- совершенствование сайта компании в Интернете, добавление информации о ресторане, более подробную информацию об услугах;

- активация маркетинговой деятельности, совершенствование системы формирования спроса и стимулирование сбыта. Для этого следует вести постоянный мониторинг рынка потребителей, покупателей, что поможет выявить спрос на услуги, уточнить предпочтений целевой аудитории. На основе полученной информации необходимо принять наиболее оптимальные и эффективные меры по стимулированию сбыта, привлечению покупателей;

- активное использование социальных сетей для продвижения.

Все предложенные рекомендации помогут компании формировать конкурентных преимуществ и обеспечить конкурентоспособность, улучшить свою деятельность, повысить ее эффективность.

4 Система обеспечения безопасности

Средство размещения, будь то гостиница, отель – это место повышенного скопления людей. Поэтому администрация гостиницы должна взять на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности гостей, их жизни, здоровья, имущества и т.п. Именно поэтому, необходимо тщательный контроль в сфере безопасности гостиниц. В ООО «ГК «Владивосток» на данный аспект уделяют особое внимание.

Во время отдыха люди меньше думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц заключается в предупреждении всех возможных рисков для жизни и здоровья постояльцев.

Вообще, безопасность в данном случае содержит в себя многое. Это и защита от криминальных посягательств, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных событий и т.д. Поэтому для достижения полноценного обеспечения безопасного проживания гостей, следует использовать системный, комплексный подход.

Системный подход основан на анализе функционирования объекта, выявлении наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составлении всех возможных сценариев криминальных действий и выработки адекватных мер противодействия.

Комплексный подход включает в себя оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Принципиальную роль в данном случае играет правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

На сегодняшний день, традиционный метод усиления безопасности путем роста численности персонала, считается неэффективным. Конечно, человеческий фактор имеет огромное значение, но для полноценной безопасности необходимо использовать современные технические, информационные и другие устройства. Таким образом, основное верное решение вопроса обеспечения безопасного проживания гостей в правильном использовании системного, комплексного подхода, который сочетает в себе методы организационного, технического и, физического характера.

В числе организационных мероприятий следует назвать: специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, которые отвечают за безопасность; организация мероприятий для специальной подготовки кадров службы безопасности; технология гостиничного обслуживания; принципы организации

порядка доступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений; регламентация действий сотрудников в экстремальных ситуациях.

Очевидно, что переход к новой, современной концепции безопасности, которая предусматривает применения сложной специальной техники, требует пересмотра тактических аспектов в работе различных служб отеля.

На сегодняшний день профессионалы гостиничного дела могут использовать разнообразные средства борьбы с преступлениями, куда входят системы электронных карточных замков, сейфы, системы охранной сигнализации и видеонаблюдения и т.п.

Каждая гостиница сама разработает меры безопасности, которые должны быть нацелены на выполнение следующих задач [25]:

- обеспечение охраны и безопасности постояльцев и их личного имущества во время пребывания в отеле;

- защита имущества отеля от враждебных действий (краж, актов вандализма и т.п.);

- обеспечение защиты отеля от террористических актов (приступов, саботажа и т.п.);

- поддержание общественного порядка и обеспечения надлежащего поведения во всех общественных местах гостиницы;

- обеспечение постояльцам покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;

- обеспечение возможности немедленного и эффективного реагирования в случае любого события требует вмешательства персонала отеля или представителей сторонних ведомств (например, полиции, скорой помощи и т.п.);

- обеспечение надлежащего поведения, а также добросовестности и честности всего персонала гостиницы;

- обеспечение возможности предоставления гостиницей специальных услуг по обеспечению повышенной безопасности высокопоставленных лиц, к охране которых предъявляются особые требования.

Используя эти меры безопасности, осуществляется не только безопасность проживания гостей, но и повышается имидж отеля, его репутация, так как исключает возможность необоснованных обвинений персонала в кражах, или еще других преступлениях по отношению к постояльцам.

Главным в обеспечении безопасности клиента во время пребывания его в отеле – это ограничение и контроль доступа в его номер, то есть постоялец должен чувствовать себя в полной безопасности. Поэтому входные двери гостевых номеров сейчас оборудуют, в основном, доводчиками дверей, или внутренними дополнительными не ключевыми запорами, односторонними широкоугольными ячейками.

Централизованная система охранной сигнализации в отеле является средством обеспечения безопасности зон жизнеобеспечения гостиницы, предотвращение неконтролируемого проникновения внутрь помещения и отдельных комнат.

Для обеспечения постоянного мониторинга сигналов тревоги приемно-контрольный прибор располагается в месте круглосуточного присутствия персонала (это может быть диспетчерская, помещение охраны, приемная стойка отеля или коммутатор).

Обеспечением охранными оповещателями на открытие подлежат: все аварийные выходы из отеля; все наружные двери, которые обычно закрыты; двери служебных помещений с оборудованием, обычно работает без обслуживающего персонала (дизельная, котельная, АТС); двери ряда критических помещений гостиницы, защита которых должна обеспечиваться в то время, когда они активно не используются (кладовые спиртных напитков, кабинеты руководства, касса и др.).

Необходимо предусмотреть централизованную систему видеонаблюдения. Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном масштабе времени и запись того, что делается для дальнейшего изучения.

В современных отелях с большим количеством сотрудников целесообразно оборудовать специальный служебный вход, а также предусмотреть автоматизированную систему контроля доступа и учета рабочего времени на служебном входе персонала.

Вышеописанные положения могут использоваться как базовые для построения системы безопасности отеля. Однако в каждом конкретном случае выбор систем и средств является строго индивидуальным.

Приоритетными направлениями обеспечения безопасности современной гостиницы техническими средствами являются: контроль доступа в гостиницу; комплекс мероприятий по противопожарной защите; охранная сигнализация и видеонаблюдение.

В AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» для безопасности гостей установлена пожарная сигнализация, система видеонаблюдения, работает охрана, проводятся постоянные проверки, в том числе пожарных, запасных выходов, систем сигнализации, осуществляются ремонтные работы.

Таким образом, для обеспечения безопасного проживания гостей, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должны быть адекватными возможной угрозе, также используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы, как для обслуживающего персонала, так и для гостей; в целом, система должна быть сбалансированной и эффективной.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Организовывать действия сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг. Эта профессиональная компетенция учит организации рабочего места, правильно составлять и обрабатывать документы по разным процессам в гостинице. Так же помогает отработать навыки общения и коммуникации с гостями во время их регистрации и размещения, на русском и английском языках.

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

В этой профессиональной компетенции отрабатывается взаимодействие с турагентами, туроператорами и другими сторонними организациями, с которыми взаимодействует гостиничное предприятие. Так же обучение по оформлению VIP-гостей, групп и корпоративных гостей.

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

В этой профессиональной компетенции будущий сотрудник отрабатывает навыки заселения иностранных гостей. Учитесь следить за качеством оказания услуг, оформлять и готовить счета гостей, начислять и осуществлять расчёты с гостями, а также работать с базой данных.

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

В состав этой компетенции, в первую очередь входит ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице и изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Так же помогает овладеть навыками супервайзера и координатора. Осуществлять контроль над качеством уборки, проверка санитарного состояния номеров и мест общего пользования. Все это осуществляется в соответствии со стандартами обслуживания.

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

Изучение и проведение различных видов уборочных работ, оформление актов о забытых гостями вещах. Так же не мало важной функцией этой компетенции является контроль за сохранностью мебели и предметов, находящихся в номерах. В этой работе, как и в других, применяется навык знаний английского языка. И ещё одним пунктом этой компетенции является оказание персональных и дополнительных услуг гостям отеля.

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

Этот пункт формирования профессиональной компетенции является одним из самых обширных и важных. Данная компетенция связана с сохранностью личных и ценных вещей гостя.

Предоставление сейфа, камеры хранения для сохранности ценных вещей. Обучение оформления документов на хранение ценных вещей гостей.

Так же в состав обучения по этому модулю входит ознакомление с техникой безопасности и охраной труда на предприятии, составление актов на списание инвентаря и оборудования и ознакомление с системой сейфового хранения.

6 Индивидуальное задание

Использование в работе знаний иностранных языков

Для того, чтобы быть конкурентоспособным, отелю необходимы компетентные сотрудники, и среди важнейших компетенции является знание иностранных языков. В AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток», к сожалению, с этим имеются проблемы. Поэтому рекомендуется обучать своих сотрудников, в частности, администраторов, официантов в ресторане иностранным языкам, а именно английскому языку.

Английский считается международным для общения, поэтому с большей частью клиентов можно разговаривать на этом языке. Сотрудник может рассчитывать на карьерный рост или изначально хорошее место при приеме на работу, если будет владеть разговорным уровнем общения. Кроме того, роль английского языка в гостиничном бизнесе в последние годы стала решающей для развития. Это произошло за счет международных мероприятий, проводимых в отелях и гостиницах, которые обеспечивают приток клиентов. Без знания языка спрос на услуги работника гостиничного бизнеса будет значительно ниже. Клиенты готовы платить только за качественный сервис [26].

Знать английский хотя бы на уровне новичка должны все сотрудники гостиницы, но тем, кому по долгу службы приходится контактировать с клиентами, необходимо изучать его на высшем уровне. Руководству гостиницы для того, чтобы освоить гостиничный бизнес и быть востребованным участником международных рыночных отношений, приходится тщательно относиться к подбору персонала, отдавая предпочтение тем, кто знает английский. В число причин, почему тем, кто хочет занять место в перспективном отеле, придется выучить язык, входят:

- необходимость контактировать по телефону и лично с клиентами из разных стран для заказа номера, питания, уборки, решения спорных моментов, оказания помощи или простого общения;
- уметь реагировать на просьбы и решать конфликтные ситуации с иностранными гражданами;
- иметь возможность разрешить разные ситуации с поставщиками и другими третьими лицами за рубежом по просьбе клиента или рабочей необходимости;
- работать с иностранными партнёрами;
- общаться с наёмным или постоянным персоналом, говорящим на другом языке.

Знания базового английского может быть недостаточно для общения в гостиничной сфере. Чтобы освоить навыки беседы и решения различных ситуаций на иностранном языке, потребуется изучить литературу или пройти специализированные курсы по

профессиональному английскому для гостиничного бизнеса. От того, насколько правильно будет подобрана информация, может зависеть карьера сотрудника и качество его общения с посетителями.

Деловой английский для гостиничного бизнеса имеет специфику и термины, как и другие профессиональные области, поэтому поднять уровень знаний может быть необходимо даже тем, кто свободно владеет языком. При углублении в сферу гостиничного бизнеса потребуется расширить знания о разных формах вежливости, запомнить специфические термины, которые характерны для области работы, наименования.

В зависимости от особенностей работы в отеле и категории должности, сотрудникам могут понадобиться разные уровни знания языка (таблица 6.1).

Таблица 6.1 – Уровни знания иностранного языка [26]

Область работы	Уровень знаний	Причина
Руководители	Advanced – свободное владение	Руководитель – лицо своего бизнеса, поэтому для решения вопросов с постояльцами, сотрудниками, поставщиками и подрядчиками он должен понимать диалог и уметь донести свое мнение. Это можно только при свободном владении языком.
Администраторы	Advanced – свободное владение	Администратор отвечает за работу штатного персонала. В случае проблем, вопросов младший сотрудник позовет именно его, поэтому улаживать конфликты и помогать постояльцам администраторы должны, имея хорошую базу для диалога.
Ресепшн	Advanced – свободное владение	Ресепшен отвечает за решение всех вопросов, прием заявок, размещение и выселение клиентов. Важно, чтобы первая инстанция, куда обратится человек, могла свободно поддержать диалог на международном языке.
Ресторан	Intermediate – пороговый или продвинутый пороговый	Сотрудники ресторана должны понимать просьбы клиентов, уметь ответить на вопросы и дать рекомендации. В случае, когда потребуется глубокое знание языка, можно обратиться за помощью к администратору.
Сервисные службы	Elementary – базовое владение терминологией	Младшие сотрудники служб должны знать гостиничную терминологию и базовые знания языка, чтобы уметь поприветствовать клиента, контактировать во время работы и понять просьбу, чтобы самостоятельно разобраться в ситуации или направить к администратору с определённой проблемой.

Идеальна ситуация, когда каждый работник владеет уровнем английского для работы в отеле не менее, чем Advanced (профессиональное владение), но такого ожидать сложно, поэтому для отеля AZIMUT Владивосток – это руководство, ресепшн, ресторанная служба.

Таким образом, гостиничная сфера ежегодно развивается. Поток туристов из разных стран, международные фестивали, соревнования, форумы и другие виды межнациональных

контактов заставляют эту сферу бизнеса меняться и приспособливаться к новому формату, поэтому важно изучать английский, как международный язык, принятый для коммуникации.

Заключение

В ходе прохождения учебной практики были изучены нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия ООО «ГК «Владивосток» (AZIMUT Отель Владивосток), рассмотрена организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии; основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «ГК «Владивосток». В результате выявлено, что в ООО «ГК «Владивосток» действует линейно-функциональная организационная структура. С учетом специфики и вида деятельности ООО «ГК «Владивосток», ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным. В ходе прохождения практики также был осуществлен анализ организации обслуживания клиентов на предприятии, охарактеризованы социально-психологические особенности деятельности ООО «ГК «Владивосток», культура предприятия, изучена технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта, система обеспечения безопасности, технология формирования профессиональных компетенций. В результате выявлено, что в целом обслуживание клиентов и гостей в AZIMUT Отель Владивосток ООО «ГК «Владивосток» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться. Продвижение услуг AZIMUT Отель Владивосток имеет свои преимущества, в тоже время следует принять некоторые меры для улучшения: совершенствование сайта компании в Интернете, добавление информации о ресторане, более подробную информацию об услугах; активация маркетинговой деятельности, совершенствование системы формирования спроса и стимулирование сбыта; активное использование социальных сетей для продвижения. Все предложенные рекомендации помогут компании формировать конкурентных преимуществ и обеспечить конкурентоспособность, улучшить свою деятельность, повысить ее эффективность.

В качестве индивидуального задания изучено использование в работе сотрудников гостиничной отрасли знаний иностранных языков.

В процессе прохождения учебной практики, мною были приобретены необходимые практические умения и навыки работы, путём непосредственного участия в деятельности изыскательской, проектной и научно-исследовательской работы.

По окончанию учебной практики была достигнута главная цель – применение практических знаний, полученных в процессе обучения, при решении реальных задач, а также приобретены навыки и исследовательской работы.

Учебная практика стала хорошим практическим опытом для дальнейшей работы на гостиничной сфере.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 AZIMUT Отель Владивосток – официальный сайт сети отелей Azimut Hotels. – Режим доступа: <https://azimuthotels.com/ru> (дата обращения: 16.05.2022).
- 2 Схема проезда до AZIMUT Отель Владивосток (ул. Набережная, 10). – Режим доступа: <https://azimuthotels.com/upload/схема%20проезда%20RUS%20Владивосток.pdf>(дата обращения: 16.05.2022).
- 3 Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 (с изм. и доп.) // СПС «Консультант Плюс», 2022 (дата обращения: 17.05.2022).
- 4 AZIMUT Отель Владивосток // Федеральный перечень туристских объектов. – URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/1023> (дата обращения: 17.05.2022).
- 5 Звездность отелей: классификация, таблица. – URL: <https://turistigid.com/sovety/zvezdnost-oteley-klassifikatsiya.html>, дата обращения:(18.05.2022).
- 6 Гражданский кодекс Российской Федерации: часть 2: Федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 27.12.2019, с изм. от 28.04.2020) // СПС «Консультант Плюс», 2022 (дата обращения: 18.05.2022).
- 7 Налоговый кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 05.06.2000 № 117-ФЗ (ред. от 17.02.2021) // СПС «Консультант Плюс», 2022 (дата обращения: 18.05.2022).
- 8 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ (ред. от 02.07.2021, с изм. 25.02.2022) // СПС «Консультант Плюс», 2022 (дата обращения: 18.05.2022).
- 9 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (с изм. и доп.) // СПС «Консультант Плюс», 2022 (дата обращения: 18.05.2022).
- 10 ООО «ГК «Владивосток». – URL: https://www.audit-it.ru/contragent/1092540006393_ooo-gk-vladivostok (дата обращения: 19.05.2022).
- 11 Учредительные документы ООО в 2022 году. – URL: <https://www.malyi-biznes.ru/registraciya-ooo/uchreditelnie-dokumenty-ooo/> (дата обращения: 19.05.2022).
- 12 Должностная инструкция: форма, разделы, использование. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/trud/dolzностnaya_instruktsiya.html#:~:text=Должностная%20инструкция%20-%20это%20внутренний,требования%2C%20предъявляемые%20к%20занимаемой%20должности (дата обращения: 19.05.2022).
- 13 Линейно-функциональная структура управления. – URL:

<https://blog.iteam.ru/linejno-funktsionalnaya-struktura-upravleniya/> (дата обращения: 19.05.2022).

14 ООО «ГК «Владивосток», виды деятельности. – URL: <https://www.list-org.com/company/5906686> (дата обращения: 18.05.2022).

15 Обслуживание в гостиницах. Повышение лояльности клиентов через улучшение качества обслуживания. – URL: <https://www.kp.ru/guide/obslyzhivanie-v-gostinitsakh.html> (дата обращения: 19.05.2022).

16 Сайт системы бронирования отелей Booking.com. Отзывы о AZIMUT Отель Владивосток. – URL: <https://www.booking.com/hotel/ru/azimut-vladivostok.ru.html> (дата обращения: 18.05.2022).

17 Сайт системы бронирования отелей 101hotels.com. Отзывы о AZIMUT Отель Владивосток. – URL: https://101hotels.com/main/cities/vladivostok/gostinitsa_vladivostok.html (дата обращения: 19.05.2022).

18 Сайт системы бронирования отелей «Островок». Отзывы о AZIMUT Отель Владивосток. – URL: https://ostrovok.ru/hotel/russia/vladivostok/mid7403049/azimut_otel_vladivostok/?q=3748&guests=2&sid=41b43f22-1335-4566-8950-daa38858d157 (дата обращения: 19.05.2022).

19 Сайт путешествий. Отзывы о AZIMUT Отель Владивосток. – URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298496-d676958-Reviews-or5-AZIMUT_Hotel_Vladivostok-Vladivostok_Primorsky_Krai_Far_Eastern_District.html (дата обращения: 19.05.2022).

20 Сайт «Яндекс Путешествия». Отзывы о AZIMUT Отель Владивосток. – URL: https://yandex.ru/maps/org/azimut_siti_otel_vladivostok/1018263138/?ll=131.875604%2C43.113943&z=15 дата обращения: 19.05.2022).

21 Дуракова И.Б. Управление персоналом: отбор и найм: анкеты, графологическая экспертиза, тестирование, профессиональный экзамен, свидетельства, интервью: исследование зарубежного опыта. – Воронеж: Изд-во Воронежского университета, 2018. – 250 с.

22 Корпоративная культура и имидж отеля. – URL: <http://prohotelia.com/2009/09/корпоративная-культура-и-имидж-отеля/> (дата обращения: 19.05.2022).

23 Сравнительный анализ преимуществ рекламы, PR и личных продаж в достижении маркетинговых целей. – URL: <https://www.klerk.ru/boss/articles/452044/> (дата обращения: 18.05.2022).

24 Статистика об аудитории социальных сетей в 2021 году. – URL: <https://faritk.ru/stat-i/smm/statistika-ob-auditorii-sotsialnykh-setej-v-2021->

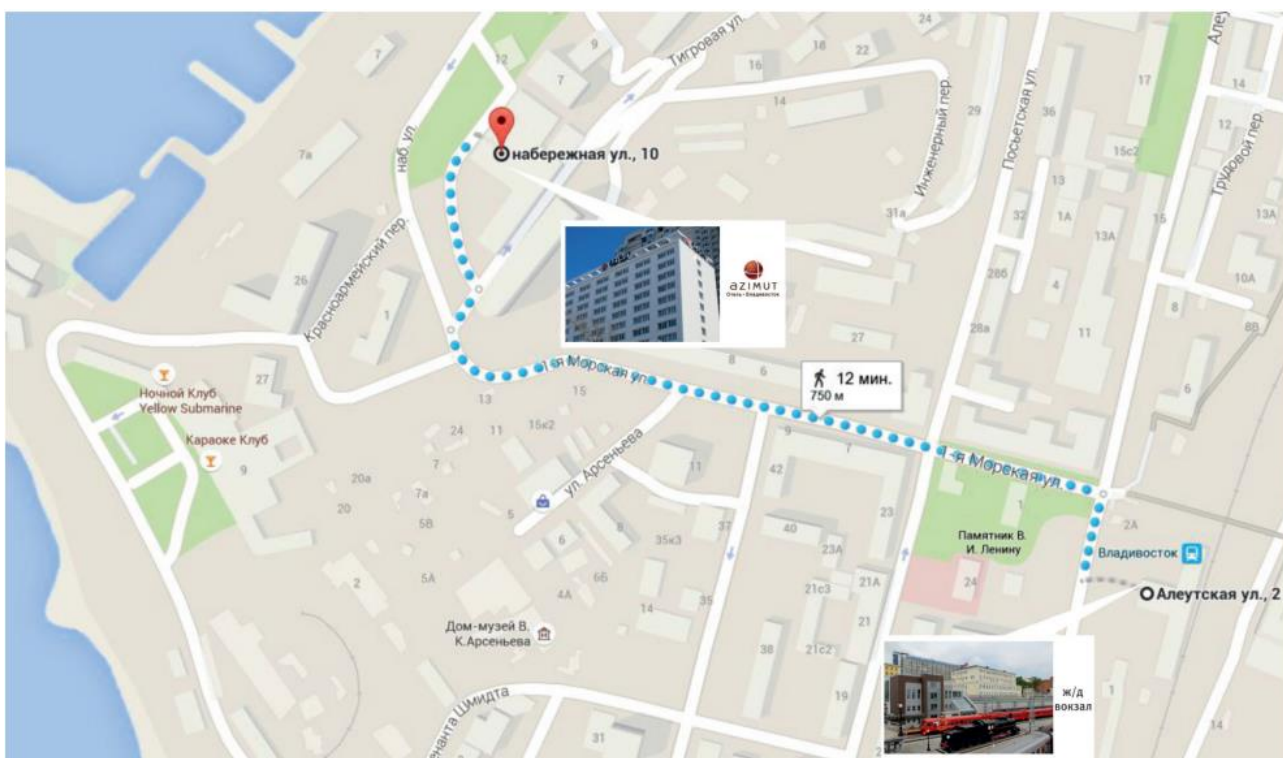
godu?tmpl=component&print=1&format=print (дата обращения: 19.05.2022).

25 Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020 – 352 с.

26 Роль английского языка в гостиничном бизнесе – уровень делового английского для сферы. – URL: <http://tap2eng.ru/rol-anglijskogo-yazyka-v-gostinichnom-biznese/> (дата обращения: 19.05.2022).

Приложение А

Схема проезда до AZIMUT Отель Владивосток (ул. Набережная, 10)



КАК ДОЕХАТЬ ОТ МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА «ВЛАДИВОСТОК»

На общественном транспорте:

На маршруте № 107 необходимо доехать до конечной остановки ж/д вокзал (расстояние около 43 км). Перейдите дорогу на светофоре и поднимитесь вверх вдоль ул. 1-я Морская. Заверните за поворот. Прямо перед Вами вход в AZIMUT Отель Владивосток.

На Аэроэкспрессе: Необходимо доехать до конечной остановки ж/д вокзал. Время в пути 50 минут. Перейдите дорогу на светофоре и поднимитесь вверх вдоль ул. 1-я Морская. Заверните за поворот. Прямо перед Вами вход в AZIMUT Отель Владивосток. Билеты можно приобрести в билетных автоматах в аэропорту «Владивосток» Стоимость билета - от 200 руб.

На автомобиле: Необходимо доехать до ж/д вокзала (около 43 км). На светофоре поверните направо вверх вдоль ул. 1-я Морская. Поднимайтесь вверх и заверните за поворот. Прямо перед Вами вход в AZIMUT Отель Владивосток.

КАК ДОЕХАТЬ ОТ АВТОВОКЗАЛА

На общественном транспорте: От остановки Автовокзал на маршруте № 81 необходимо доехать до ж/д вокзала (около 10 км). Стоимость билета - 18 руб.

КАК ДОБРАТЬСЯ ОТ Ж/Д ВОКЗАЛА

Пешком: При выходе из аэроэкспресса перейдите дорогу на светофоре и поднимитесь вверх вдоль ул. 1-я Морская. Заверните за поворот. Прямо перед Вами вход в AZIMUT Отель Владивосток.

Приложение Б

Номерной фонд AZIMUT Отель Владивосток [1]

Категории номеров	Площадь, м ²	Интерьер, мебель, оборудование	Цена, руб.
SMART Стандарт	18	Лаконичные и современные номера. Оборудованное рабочее место; бесплатный высокоскоростной WiFi; телевизор; кондиционер	4000 (со скидкой на выходные), 4200 (без завтрака), 5750 (завтрак и ужин включены)
SMART Стандарт клубный этаж	18	Стильные номера расположены на Клубном этаже (11 этаж). Доступ др. гостей на этаж ограничен. Удобства те же, что и в SMART Стандарт	5850 (Привилегии Клубного этажа – 10% скидка, с завтраком), 6500 (завтрак, ужин), 116000 баллы (без завтрака)
SMART Супериор	18	Лаконичные и современные номера с видом на море.	4800 (выходные, скидка 20%, с завтраком), 5200 (без завтрака), 6750 (завтрак и ужин, командировка)
SMART Супериор клубный этаж	18	Стильные номера с панорамным видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж).	6750 (Привилегии Клубного этажа – 10% скидка, с завтраком), 7500 (завтрак, ужин), 136000 баллы (без завтрака)
SMART Люкс	36	Просторные двухкомнатные номера 36 кв.м., с уютной гостиной, лучший вариант для длительного пребывания.	6400 (выходные, скидка 20%, с завтраком), 7200 (без завтрака), 8750 (завтрак и ужин, командировка)
SMART Люкс клубный этаж	36	Двухкомнатные номера повышенной комфортности с панорамным видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж)	От 9500 рублей

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Заровная Полина Александровна
 Обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2022г. по «26» мая 2022 г. в организации ФГБОУ ВО «ВГУЭС» Академический колледж

Виды и объем работ в период учебной практики


№ n/n	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	4
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности		
2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	4
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	4
4	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5
5	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5
6	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	5
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	5
8	Оформление и подготовка счетов гостей	5
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5
9	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	5
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
1	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	3
2	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	3
3	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	2

4	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	2
5	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	2
6	Проведение различных видов уборочных работ	2
7	Оформление документов на забытые вещи	2
8	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	2
9	Использование в работе знаний иностранных языков	2
10	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	2
11	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	2
12	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	2
13	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	2
14	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	2
15	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	2
16	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	2
17	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	2
18	Оформление документации на хранение ценных вещей	15
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	
	Защита отчета	

Дата выдачи задания «06» мая 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «26» мая 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Ким Илья, преподаватель

Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Заровная Полина Александровна,

Обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2022 г. по «26» мая 2022 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВГУЭС» Академический колледж

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	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения - Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги - Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 	Отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями - Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг - Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей) 	Отлично

	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков регистрации иностранных граждан - Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) - Оформление и подготовка счетов гостей - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями - Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих) 	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			Отлично
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице - Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы - Овладение практическими навыками супервайзера, координатора - Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания - Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение различных видов уборочных работ - Оформление документов на забытые вещи - Контроль сохранности предметов интерьера номеров - Использование в работе знаний иностранных языков - Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 	Отлично

	<p>ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование - Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) - Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих - Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей - Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. - Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием - Составление актов на списание инвентаря и оборудования 	Отлично
<p>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:


на продвинутом уровне

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

Дата 26 мая 2022 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия 
подпись


Ф.И.О.

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студентка Заровная Полина Александровна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК

Сроки прохождения с «06.05.2021» по «26.05.2021»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2021 г








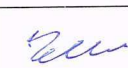

Дата



подпись



Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
04.05.2021	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	
05.05.2021	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	5	
06.05.2021	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	5	
07.05.2021	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
08.05.2021	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5	
11.05.2021	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5	
12.05.2021	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5	
13.05.2021	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	5	
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	5	

Характеристика деятельности студента
Заровная Полина Александровна
 группы С-ГД-21 при прохождении учебной практики

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

		коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	Высокий
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	Высокий
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	Высокий
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение различных видов уборочных работ	Высокий
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	Высокий

Руководитель практики (от организации) _____ И. Ким

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА

На учебную практику

Студентки Заровой П.А.

Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-21 Академического колледжа Владивостокского государственного университета экономики и сервиса
Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК, г. Владивосток

За время прохождения учебной практики студентка проявила 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 студентки выполнен на 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 отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВГУЭС»

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



(подпись)

И. Ким

«26» мая 2022 г.