	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 «23» июня 2023 года

Студент группы СО-ГД-21-1  Мальчев Е.А.
подпись

Наименование предприятия: ООО «ГК «Владивосток»

Руководитель практики от предприятия  Кубова А.О.
подпись

Отчет защищен:

с оценкой отлично Руководитель практики от ООО  Владимирова Е.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «ГК «Владивосток»	4
1.1 История создания и развитие ООО «ГК «Владивосток»	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	4
1.3 Организационная структура и взаимодействий подразделений в ООО «ГК «Владивосток»	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	8
1.5 Перспективы развития ООО «ГК «Владивосток»	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК Владивосток».....	11
2.1 Анализ деятельности ООО «ГК «Владивосток».....	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ГК «Владивосток».....	12
2.3 Информационные технологии ООО «ГК «Владивосток».....	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	15
4 Система обеспечения безопасности	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	17
6 Индивидуальное задание.....	22
Заключение	24
Список использованных источников	25
Приложение А. Схема проезда	26
Приложение Б. Экстерьер ООО «ГК «Владивосток».....	27

Введение

Гостиничная индустрия – основная составляющая туристической индустрии по объему материальных и финансовых ресурсов, кол-ву занятых работников, объему доходов в туризме.

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

Гостиничный бизнес играет важную роль в развитии местных экономик, создавая новые рабочие места и привлекая туристов.

В соответствии с учебным планом я проходил производственную практику с «27» мая 2023 г. по «23» июня 2023 г., в ООО «ГК «Владивосток», г. Владивосток, ул. Набережная, 10.

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

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- выполнение обязанностей портье;
- отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
- отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей;
- оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг;
- оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

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

1 Общие сведения о деятельности ООО «ГК «Владивосток»

1.1 История создания и развитие ООО «ГК «Владивосток»

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

Контакты ООО «ГК «Владивосток»:

– телефон: 8 800 200 00 48.

– эл. почта: info@azimuthotels.com.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Рисунок 1 – Организационная структура ООО «ГК «Владивосток»

Преимущества такой структуры являются [2]:

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

Также у структуры имеются недостатки:

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

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

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

Наименование службы	Характеристика	Функциональные обязанности
Служба приема и размещения	Связующее звено между клиентами и руководящим составом. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.	– регистрация гостя; – расчет гостей; – ведение документации и счетов.
Служба обслуживания номеров	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест в чистоте и в порядке.	– поднос багажа; – уборка гостиничных номеров и помещений; – соблюдение санитарно – гигиенических условий; – информирование гостей о дополнительных услугах.
Отдел службы безопасности	Отвечает за безопасность всех гостей и работников.	– предотвращение краж; – повседневная безопасность гостевых комнат; – контроль территории.
Служба питания	Отвечает за предоставления услуги питания в гостинице	– составление меню; – обеспечение чистоты и порядка на кухне и в залах питания; – организация и контроль за приготовлением и подачей пищи в количестве и качестве.
Технический отдел	Отдел отвечает за поддержание сложных систем в рабочем состоянии и их ремонта.	– обеспечение нормальной работы инженерной системы гостиницы; – организация технического обслуживания и ремонта оборудования гостиницы; – обслуживание систем связи и информационных технологий в гостинице; – обеспечение эксплуатационной готовности всех помещений гостиницы.
Финансовый отдел	Проводит комплекс мер по изысканию источников денежных поступлений, их мобилизации, расходованию, определению наиболее рациональных ресурсов и способов их использования.	– ведение бухгалтерского учета и отчетности гостиницы; – планирование и контроль бюджета гостиницы; – расчет стоимости услуг.

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

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

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

Основными задачами гостиницы «Азимут» являются:

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

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

Но также имеются дополнительные виды деятельности:

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

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

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

Гостиница «Азим» предоставляет клиентам следующие услуги:

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

Дополнительный отдых: сауна, салон красоты.

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

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

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

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

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

1.5 Перспективы развития ООО «ГК «Владивосток»

«Azimut Hotels», один из крупнейших гостиничных сетей страны по номинальному количеству гостиниц по стране, динамично наращивает обороты. Компания стала первой среди своей сферы, которой удалось вывести свой бренд за пределы России и выйти на международный уровень. Их гостиницы распространились с севера до Дальнего Востока и располагаться в следующих городах:

- Мурманск;
- Санкт – Петербург;
- Москва;
- Сочи;
- Мурманск;
- Якутск;
- Хабаровск
- Владивосток т.д.

Также компания активно развивается внутри нашей страны и привлекает к себе большое количество партнеров и инвесторов. Среди партнёров сети «Azimut Hotels» можно отметить:

- аэрофлот;
- Третьяковская галерея;
- различные экскурсионные агентства;

Если рассматривать отель «Азимут» во Владивостоке, то можно сказать, что отель активно развивается, как своим техническим оборудованием, так и своим спектром услуг. В данный момент во Владивостоке происходит глобальный ремонт и реставрация отеля «Амурский залив», делается это в целях введения его в новую концепцию дизайна и организации пространства SMART.

SMART – концепция заключается в лаконичности и многофункциональности номеров, ресторанов и лобби, с целью обеспечить нашим гостям максимум удобства. От удлиненных вешалок и душевых кабинок с эффектом «тропический душ» до мягкого рассеивающего света и других ярких акцентов – главные элементы концепции, которые так сильно понравились нашим гостям.

Таким образом, «Azimut Hotels» на сегодня является одной из крупнейших сетей отелей по объему номерного фонда в средне ценовом сегменте в России и один из самых динамично растущих и развивающихся брендов.

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

2.1 Анализ деятельности ООО «ГК «Владивосток»

Отель «Азимут» является многозадачным отелем, помимо стандартных для отеля услуг (проживание и питание) он также предоставляет услуги для деловых лиц и в целом данный отель подойдет любому гостю с любыми просьбами и целями визита.

Отель имеет категорию четыре звезды. Особенности этой категории являются:

- удобное расположение (зачастую в центре города);
- минимальная площадь комнаты 14 кв.м;
- включенные завтраки;
- ежедневная уборка и смена белья в комнате.

Номерной фонд ООО «ГК «Владивосток» и его ценовая политика представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Номерной фонд гостиницы ООО «ГК «Владивосток»

Категория	Количество номеров	% от общего номерного фонда	Цена номера
Smart Standard Double Bed – лаконичные и современные номера с видом на город и с двумя односпальными кроватями.	60	16	6700 р.
Smart Standard Twin Bed – лаконичные и современные номера с видом на город и с двухспальной кроватями.	80	21	6700р.
Smart Standard Double Bed Sea view – лаконичные и современные номера с видом на море и с двумя односпальными кроватями.	60	16	8500р.
Smart Standard Twin Bed Sea view – лаконичные и современные номера с видом на город и с двухспальной кроватю.	80	21	8500р.
Smart Superior Double Bed – в отличии от стандарта располагается на более высоких этажах и имеет лучший вид из окна.	40	11	7700р.
Smart Superior Double Bed Sea view – в отличии от стандарта располагается на более высоких этажах и имеет лучший вид из окна.	40	11	10500р.
Smart Suite Double Bed – просторные двухкомнатные номера с видом на море, с уютной гостиной.	18	4	9700р.
Итого	378	100	

Основу номерного фонда гостиницы составляют номера категории Single и Twin, за счет которых в основном и происходит формирование дохода предприятия.

Служба питания гостиницы (ресторан, а также лобби – бар) ООО «ГК «Владивосток» находится на одном этаже со стойкой регистрации и обеспечивает обслуживание. Руководитель службы общественного питания составляет меню и контролирует работу службы.

Также в гостинице предоставляются услуги конференц – залов, в гостинице их 4 (Владивосток, Москва, Санкт – Петербург и Берлин (при желании могут объединяться). Цена на их аренду договорная.

Ещё в гостинице имеется тренажёрный зал, является бесплатным для проживающих в отеле.

Можно сделать вывод, что отель высокого уровня с большим номерным фондом и широким спектром услуг.

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

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

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

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

Технология заселения гостя происходит следующим образом:

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

Технология выселения гостя происходит следующим образом:

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

Также сотрудники всегда готовы помочь в экстраординарной ситуации и проконсультировать гостя на интересующую его тему.

К примеру:

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

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

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

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

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

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

2.3 Информационные технологии ООО «ГК «Владивосток»

Активное использование систем управления тарифами в гостиничной индустрии стало одним из ключевых факторов в развитии этой отрасли. Предприятия, которые активно применяют системы оптимизации прибыли, получают значительные преимущества в конкурентной борьбе и достигают заметного увеличения доходов.

В гостиничном комплексе используют комплексную систему управления, которая называется Орега. Орега – это не просто новый продукт, это новая концепция управления, уникальная по своей идее и замыслу. В отличие от традиционных систем для гостиниц, Орега представляет собой самое полнофункциональное на сегодняшний день решение управления, предназначенное как для независимых отелей, так и для гостиничных сетей; как для небольших отелей с ограниченным набором услуг, так и для шикарных 5-тизвездочных гостиниц. Благодаря Орега администраторы могут совершать следующие операции:

- заселять и выселять гостей;
- производить расчет;
- оценивать загруженность гостиницы и т.д.

А в ресторане используется ПО Micros, простое в использовании и с обширными возможностями программа.

Для различной отчетности используется пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, Access).

Таким образом, информационные технологии предприятия ГК «Владивосток» позволяют всему персоналу оперативно ориентироваться на внешнем и внутреннем рынках.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

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

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

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

1 Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов (За частую предоставляться гостям – партнерам, гостям с программой лояльности, VIP – гостям и коллективным заселениям).

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

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

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

Также у гостиницы есть официальный сайт, где они постоянно публикуют актуальную информацию и публикуют различные специальные предложения.

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

4 Система обеспечения безопасности

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

В гостинице «Азимут» безопасность регламентируется следующими документами:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Выполнения обязанностей портье.

Портье – это работник гостиницы, который отвечает за получение и передачу сообщений, сдачу багажа, проведение гостей, уборку и обслуживание общественных зон. Обязанностей портье:

- встреча гостей гостиницы и помощь им с багажом;
- передача информации и сообщений гостям о транспорте, билетах, туристических маршрутах и другие;
- обслуживание гостей в конференц-залах и ресторанах гостиницы;
- поддержание чистоты и порядка в вестибюле гостиницы;
- контроль за перемещением гостей на территории гостиницы;
- исполнение других поручений, выдаваемых администрацией гостиницы.

2) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Для успешной работы по расчету и выписке гостей в гостинице необходимо иметь навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.

Для отработки навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей можно выполнить следующие действия:

- 1 Изучить основные функции и возможности программ для управления гостиницей
- 2 Попрактиковаться в работе с программами, создавая резервации, выписывая гостей и осуществляя оплату
- 3 Приобрести навыки работы с телекоммуникационным оборудованием, включая телефонные и интернет-системы, для связи со гостями и бронирования номеров
- 4 Предоставлять консультации гостям о вариантах проживания, услугах, ресторанах, достопримечательностях и др., используя информационные порталы и онлайн-ресурсы.

Во время прохождения производственной практики я отработал навыки использования АСУ (Автоматизированных Систем Управления) Орега и WS5A.

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, состоянию номеров, начислениям.

Работа по составлению и обработке документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям требует аккуратности, внимания к мелочам и знаний основных технических и организационных процессов, связанных с работой гостиницы. Ниже приведены примеры документов, которые необходимо составлять и обрабатывать:

- реестр размещения – документ, который содержит список гостей, зарегистрированных в гостинице, и информацию о номерах, занятых ими. обычно он ведется на каждый день проживания гостей;

- форма бронирования – документ, который содержит информацию о бронировании номера гостиницы, включая имя гостя, тип номера, даты проживания и другие детали;

- уведомление об окончании проживания – документ, который содержит информацию о том, что гость должен выезжать в определенный день.

Кроме того, для работы с документацией необходимо уметь работать с программами для составления таблиц и отчетов, такими как Microsoft Excel, и быть владельцем навыков ведения делопроизводства.

2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Начисление стоимости проживания:

- перед заездом гостя необходимо оформить бронирование и указать стоимость номера;

- при заезде гостя производится оплата за проживание на соответствующее количество дней;

- если гость продлевает проживание, необходимо оформить дополнительный чек или дополнительную оплату.

Осуществление расчетов:

- расчеты можно производить как наличными деньгами, так и через платежные системы;

- для оплаты заказа гости могут использовать кредитные карты, банковские переводы, платежные системы, чеки и т.д.;

- после оплаты заказа необходимо выдать гостю чек или счет-фактуру, на основании которого он сможет получить налоговый вычет;

- в конце рабочего дня регистрируется выручка и формируется отчет о продажах за смену.

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.

Для отработки навыков эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в гостинице можно использовать следующие приемы и техники:

- активное слушание;
- использование вербальных и невербальных коммуникативных приемов;
- умение выражать свойства искренность и уважение;
- приемы управления конфликтами;
- правильное использование языка тела.

2) Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Бухгалтерские документы по кассовым операциям в гостинице включают следующие документы:

- кассовая книга. это основной документ, который отражает все операции, проводимые в кассе гостиницы. в кассовой книге должны быть указаны дата, наименование операции, сумма доходов и расходов, а также инициалы кассира, который осуществлял операцию;

- кассовый ордер. это документ, который выписывается при каждой кассовой операции. в кассовом ордере указываются наименование операции, сумма, дата и подписи кассира и получателя денежных средств;

- денежный чек. это квитанция, которая выдается клиенту при оплате за проживание или другие услуги гостиницы. в денежном чеке указывается сумма оплаты, наименование услуг, дата, номер кассового ордера и печать гостиницы;

- отчет о кассовых операциях. этот отчет составляется ежедневно и содержит информацию о всех операциях, проведенных в кассе гостиницы за день. в отчете указываются сумма доходов и расходов, остаток денежных средств в кассе и другая информация;

Все вышеуказанные документы должны быть оформлены в соответствии с требованиями законодательства и храниться в бухгалтерии гостиницы.

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

1) Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

Инструктаж персонала:

1 Перед началом работы в новом отделе, каждый сотрудник должен пройти инструктаж по профессиональной безопасности и правилам эксплуатации оборудования

2 Инструктаж должен проводиться квалифицированным сотрудником отдела безопасности

3 Сотрудникам должны дать знать об условиях работы, оборудовании, использованию личной защиты, а также о работе системы оповещения и эвакуации

4 В процессе инструктажа необходимо также обращать внимание на принципы приема гостей, правила обслуживания и процедуры, связанные с безопасностью гостей.

Обучающие занятия:

1 Обучающие занятия должны проводиться в целях обеспечения наилучшего качества обслуживания гостей гостиницы

2 В рамках занятий сотрудники должны быть обучены профессиональным навыкам и управленческим навыкам, таким как общение с гостями, управление временем и организация деятельности, повышение качества обслуживания и улучшение имиджа гостиницы.

3 Занятия могут быть как теоретическими, так и практическими

4 Важно обеспечить наличие квалифицированных специалистов, которые могут проводить такие занятия и обеспечивать контроль за их качеством.

2) Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.

Организация хранения ценностей, проживающих в гостинице, является важной задачей, чтобы гости чувствовали себя в безопасности и не опасались за свои личные вещи. Некоторые меры, которые можно принять для обеспечения безопасности хранения ценностей, проживающих в гостинице, включают:

1 Наличие сейфов в номерах

2 Система камер видеонаблюдения

3 Обучение персонала

Соблюдение этих советов поможет организовать хранения ценностей проживающих в гостинице, минимизируя риски кражи и потери личных вещей гостей

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.

Для заполнения документов по соответствию выполненных работ стандартам качества в гостинице необходимо выполнить следующие действия:

1 Ознакомиться со стандартами качества гостиницы, установленными законодательством и внутренними документами гостиницы

2 В ходе выполнения работ необходимо следить за соответствием каждой стадии работ установленным стандартам качества

3 После завершения работ необходимо заполнить документы по соответствию выполненных работ стандартам качества гостиницы. Обычно это делается через форму на сайте гостиницы или в соответствующем отделе гостиницы.

2) Ведение учета забытых вещей.

Ведение учета забытых вещей в гостинице является важной частью ее работы. Этот процесс включает в себя следующие шаги:

1 Сообщение гостям о возможности оставления забытых вещей в гостиничной комнате или у администратора

2 становление процедур для обработки забытых вещей, включая документальное описание предмета, дату и место нахождения, а также контактную информацию гостя

3 Хранение забытых вещей в надежном и безопасном месте до тех пор, пока они не будут переданы обратно гостю или возвращены владельцу

4 Систематическое оповещение гостей о забытых вещах и сохранение этих данных в базе данных для последующего использования

5 Оказание гостю всесторонней поддержки и помощи в решении проблемы с забытыми вещами в первую очередь контактными номером, адресом электронной почты или через гостиничный сайт.

Для гостиницы важно, чтобы вся информация о забытых вещах была доступна не только персоналу, но и гостям, и они всегда могли уточнить у администратора, имеются ли у них забытые вещи. Это помогает улучшать уровень сервиса и минимизировать возможные претензии и жалобы со стороны гостей.

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.

Контроль готовности номеров к заселению может включать в себя следующие этапы:

1 Проверка состояния номеров

2 Проверка наличия инвентаря

3 Проверка функциональности оборудования

4 Подготовка отчета: после проверки всех номеров необходимо подготовить отчет о готовности всех номеров к заселению.

2) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования включает в себя следующие этапы:

1 Подготовка к приемке:

– назначение ответственного за приемку и оценку качества уборки;

– организация предварительной уборки помещений;

– проверка наличия необходимых средств для проведения приемки.

2 Проведение приемки:

– осмотр всех помещений с целью выявления неубранных мест, пятен, пыли;

– проверка санитарных норм и правил: наличия мыла, полотенец, туалетной бумаги;

– запись всех замечаний и несоответствий в специальный журнал оценки качества

уборки.

3 Подведение итогов приемки:

– составление акта проведения приемки и оценки качества уборки;

– выставление оценок за качество работы;

– подведение итогов и обсуждение результатов с уборщиком.

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

В процессе расчета гостя при его выселении есть определённые правила, которые должны соблюдать каждый администратор гостиницы:

- уточнить у гостя, какой вид оплаты он предпочитает - наличными, банковской картой или электронными средствами;
- сообщить гостю сумму, которую он должен заплатить, включая налоги и сервисный сбор;
- если гость оплачивает наличными, принять деньги и выдать сдачу. важно проверить подлинность купюр;
- если гость оплачивает банковской картой, предложить ему пройти оплату в терминале. важно проверить, что карта не просрочена и не имеет ограничений по дневному лимиту;
- если гость оплачивает электронными средствами, предложить ему варианты, доступные в вашем заведении;
- проверить, что оплата прошла успешно, и выдать гостю чек;
- не забудьте поблагодарить гостя за посещение.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Заключение

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

Также во время прохождения производственной практики решил следующие задачи:

- выполнил обязанности портье;
- отработал навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- отработал навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- отработал навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработал технологии этапов работы с просьбами и жалобами гостей;
- оформлял бланки заказов и квитанций на оказание персональных услуг;
- оформлял документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- оформлял акты активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- отработал навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

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

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

Я убедился в том, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность, благодаря своей учебной практике.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт ООО ГК «Владивосток» [сайт]. – URL: <https://azimuthhotels.com> (дата обращения: 28.05.2023).
- 2 ГОСТ Р 50645-2013. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» Введен 07.01.2013 // Все ГОСТы [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/5200003> (дата обращения: 30.05.2023).
- 3 Основные требования пожарной безопасности в гостиничных комплексах [сайт]. – URL: <https://23.mchs.gov.ru> (дата обращения: 10.06.2023).
- 4 ГОСТ Р 51185-2014. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Введен 01.01.2016 // Все ГОСТы [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767> (дата обращения: 10.06.2023).
- 5 Консультант Плюс [сайт], – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 11.05.2023)
- 6 Должностная инструкция и обязанности администратора гостиницы (сайт), – URL: <https://www.superjob.ru> (дата обращения: 11.06.2023).
- 7 Стимулирование продаж гостиничных продуктов [сайт], – URL: https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie_prodazh_gostinichnyh_produktov (дата обращения: 13.06.2023)
- 8 Организационная структура гостиницы [сайт], – URL: <https://maxi-booking.ru/blog/organizacionnaya-struktura-otelya/> (дата обращения: 09.06.2023)
- 9 Система контроля доступа в помещения гостиницы [сайт], – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo (дата обращения: 13.06.2023).
- 10 Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале [сайт]. – URL: <https://studopedia.net> (дата обращения: 15.06.2023).

Приложение А

Схема проезда

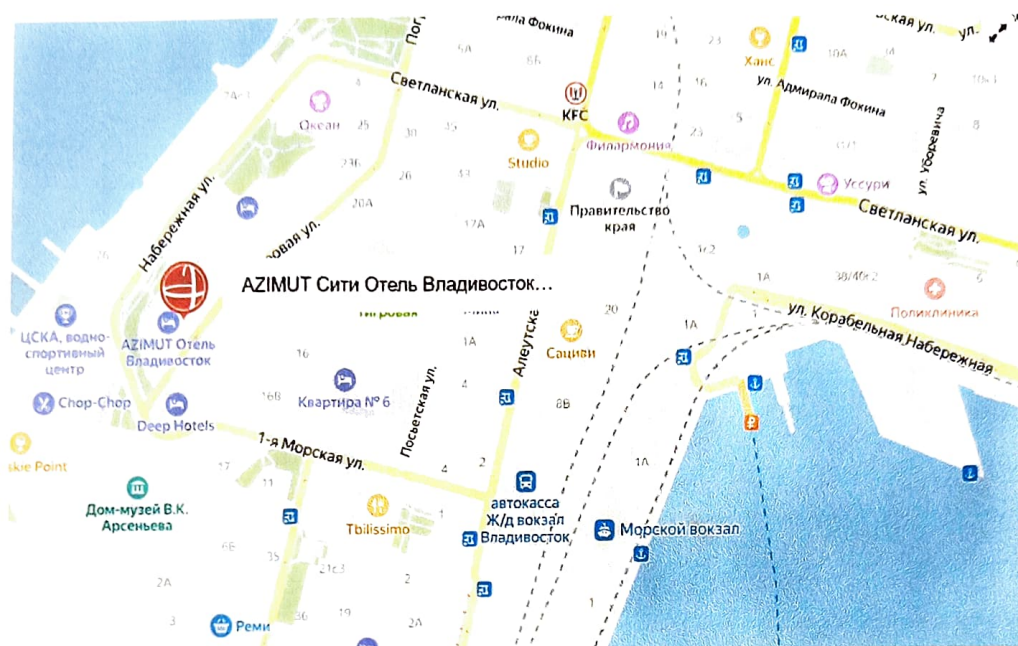


Рисунок А.1 – Месторасположение Гостиничного комплекса «Владивосток»

Приложение Б

Экстерьер ООО «ГК «Владивосток»



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

Приложение В

Интерьер номеров в ООО «ГК «Владивосток»

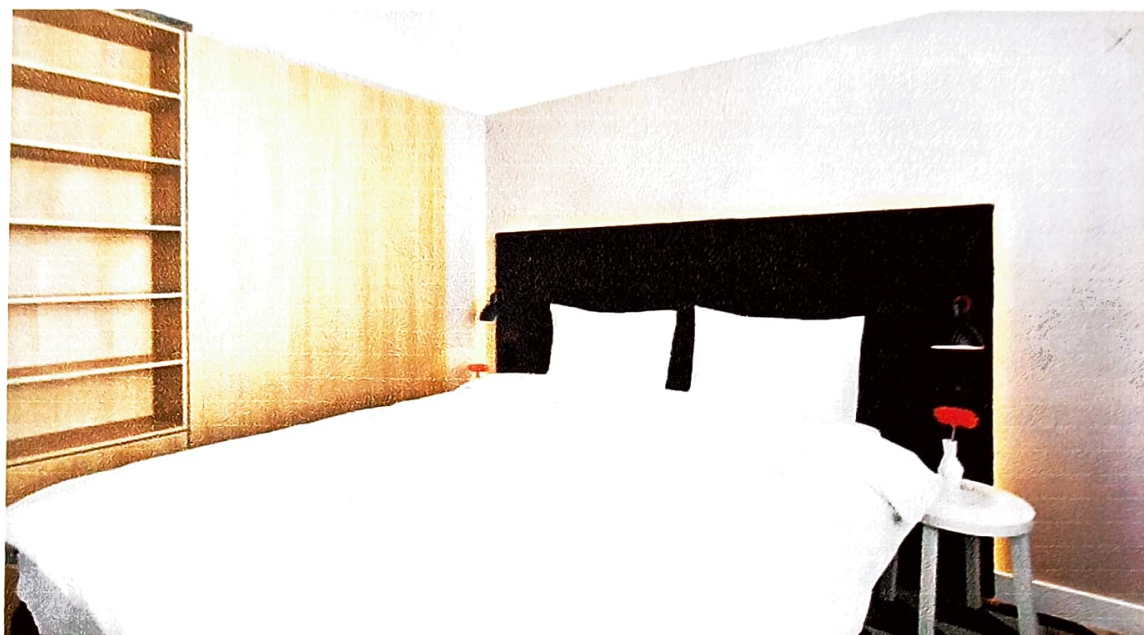


Рисунок В.1 – интерьер номера стандарт в ООО «ГК «Владивосток»

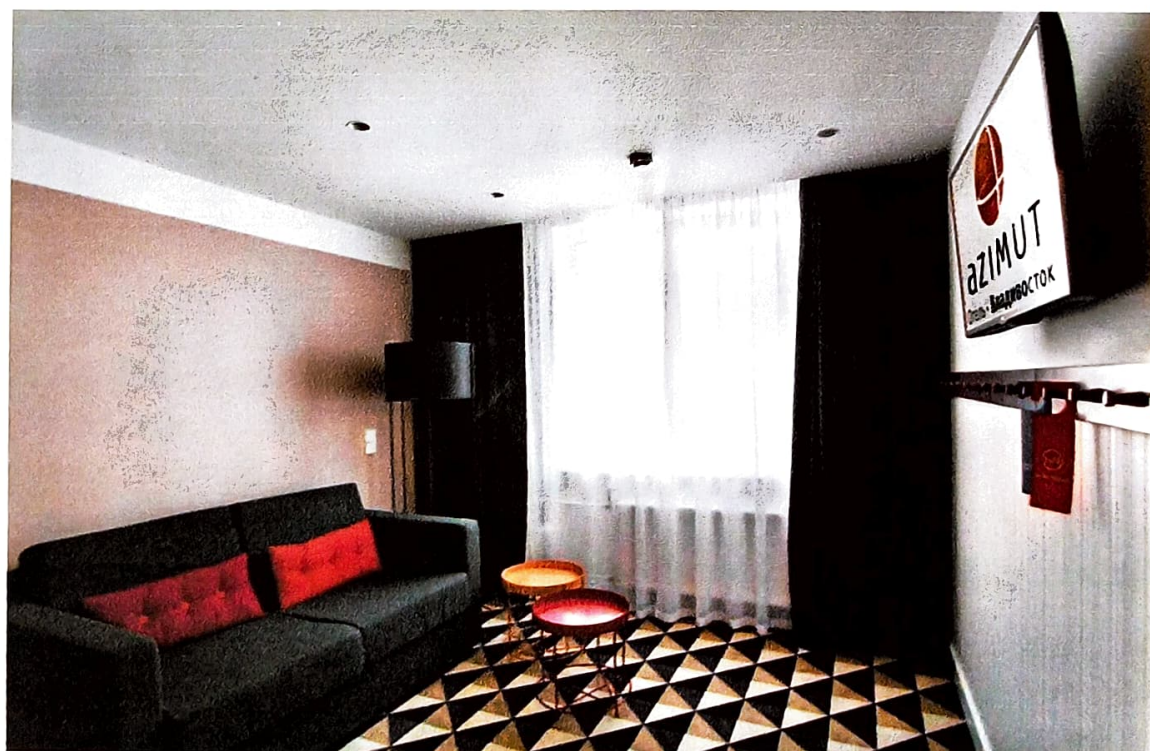


Рисунок В.2 – интерьер номера люкс в ООО «ГК «Владивосток»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студент(ка) Мамочев Евгений Алексеевич,
Ф.И.О.

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2023 г. по «23» июня 2023 г.

в организации ООО "ГК "Владивосток", г. Владивосток, ул. Набережная. 10.

наименование организации, юридический адрес

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

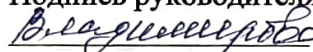
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	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. Ведение учета забытых вещей	6
19	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	6
20	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6
21	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Проведение контроля готовности номеров к заселению	6
22	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	6
23	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Оформление отчетной документации	6
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «27» мая 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «23» июня 2023 г.

Подпись руководителя практики

 Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Молочков Евгений Алексеевич,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2023 г. по «23» июня 2023 г.

в организации ООО "ГК "Владивосток" г. Владивосток
ул. Набережная, 10.
 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 портье. 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.	Отлично

		Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
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 персонала службы и обучающих занятий. 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.	Отлично
	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 23 июня 2023 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия _____

Григорьев А. Д.
подпись Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Мамчев Евгений Алексеевич
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-21-1


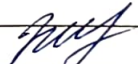

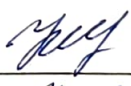


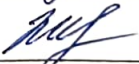
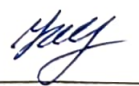


Место прохождения практики ООО "ГК "Владивосток"

Сроки прохождения с «27.05.2023» по «23.06.2023»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2023 г
дата


подпись

Курбатов А.С.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
29.05.2023	Выполнение обязанностей портье	5	
30.05.2023	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
31.05.2023	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
01.06.2023	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
02.06.2023	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2023	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
05.06.2023	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
06.06.2023	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
07.06.2023	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	

08.06.2023	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	<i>МШ</i>
09.06.2023	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	<i>МШ</i>
10.06.2023	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	<i>МШ</i>
12.06.2023	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	5	<i>МШ</i>
13.06.2023	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	<i>МШ</i>
14.06.2023	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	5	<i>МШ</i>
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	<i>МШ</i>
15.06.2023	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	<i>МШ</i>
	Ведение учета забытых вещей	5	<i>МШ</i>
16.06.2023	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	5	<i>МШ</i>
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	<i>МШ</i>
17.06.2023	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	5	<i>МШ</i>
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	<i>МШ</i>
19.06.2023	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	<i>МШ</i>
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	<i>МШ</i>
20.06.2023	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	<i>МШ</i>
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	<i>МШ</i>
21.06.2023	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	<i>МШ</i>
	Оформление отчетной документации	5	<i>МШ</i>
22.06.2023-	Обобщение полученных материалов	5	<i>МШ</i>
23.06.2023	Оформление отчета практики	5	
23.06.2023	Защита отчета по практике	5	
23.06.2023	Дифференцированный зачет	5	<i>МШ</i>

Руководитель

МШ
подпись

Курбова А. В.
Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента

Мамочка Евгения Алексеевна

группы СО-ГД-21-1 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	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	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной	Высокий

	профессиональной сфере	привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	Высокий
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.	Высокий
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.	Высокий
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.	Высокий
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.	Высокий
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.	Высокий
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.	Высокий

Руководитель практики (от организации)

подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Характеристика

Мальчев Евгений Алексеевич за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 27.05.2023 – 23.06.2023 ознакомился со структурой предприятия ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Набережная, 10. На протяжении всего времени прохождения практики работал в службе общественного питания.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности, руководителя службы общественного питания Кубовой Анны Олеговны, изучал 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.

В отношении профессиональных качеств Мальчев Евгений Алексеевич проявил себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Владивосток», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимателен при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
Кубова А.О.


_____ *подпись*



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Мальчев Евгений Алексеевич

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-21-1

согласно приказу ректора № 3777 -с от 23.05.2023 года

направляется в ООО "ГК "Владивосток", г. Владивосток

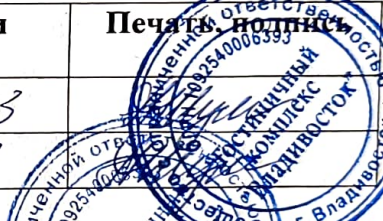
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 4 недели с 27.05.2023 года по 23.06.2023 года.

Руководитель практики Владимирова Е.А.



Владимирова Е.А.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО ПК Владивосток	27 мая 2013	
ООО ПК Владивосток	23 июня 2013	