

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет»  
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 «25» мая 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



Е.А. Москвина

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ОО Владимилова Е.А. Владимирова

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ОО Тен Ж.А. Тен

Владивосток 2024

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 3  |
| 1 Общие сведения о предприятии ООО «Культурные люди».....  | 5  |
| 1.1 История создания и развития предприятия .....  | 5  |
| 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма<br>собственности предприятия ООО «Культурные люди»..... | 6  |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....  | 8  |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Культурные<br>люди» .....                                  | 15 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО<br>«Культурные люди».....                            | 16 |
| 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура<br>предприятия ООО «Культурные люди».....            | 16 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....  | 19 |
| 4 Система обеспечения безопасности.....  | 21 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций .....   | 23 |
| 6 Индивидуальное задание.....  | 26 |
| Проведение различных видов уборочных работ.....  | 26 |
| Заключение .....   | 28 |
| Список использованных источников .....   | 30 |
| Приложение А.Схема проезда к ООО «Культурные люди» (ул. Алеутская, 17).....  | 31 |
| Приложение Б. Актуальное расписание ООО «Культурные люди» .....  | 32 |
| Приложение В. Экстерьер ООО «Культурные люди» .....  | 33 |
| Приложение Г. Номерной фонд ООО «Культурные люди».....   | 34 |
| Приложение Д. Вид из окна в ООО «Культурные люди» .....  | 35 |

## Введение

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

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

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

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

Индустрия гостеприимства представляет собой комплекс предприятий, предоставляющих услуги, связанные с размещением, питанием, отдыхом и развлечениями для путешественников. Она включает в себя широкий спектр предприятий, таких как гостиницы, мотели,

гостевые дома, рестораны, бары, туристические агентства и компании по организации мероприятий.

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

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

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

Прохождение учебной практики производится с 6 по 25 мая в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, адрес: г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41.

Целью прохождения практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», отсюда вытекают следующие учебные задачи:

- 1) Систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний.
- 2) Формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций.
- 3) Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
- 4) Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
- 5) Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
- 6) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
- 7) Проведение различных видов уборочных работ.
- 8) Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
- 9) Использование в работе знаний иностранных языков.
- 10) Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.

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

## 1 Общие сведения о предприятии ООО «Культурные люди»

### 1.1 История создания и развития предприятия

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

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

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

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

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

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

Тел. +7-902-525-17-17

Почта: [culted\\_people2022@mail.ru](mailto:culted_people2022@mail.ru)

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

Начиная с 2023 года, гостевой дом «Культурные люди» работает следующим образом: Заселение производится ежедневно с 7:00 до 23:00, а на звонки по телефону сотрудники отвечают круглосуточно [3].

Гостевой дом работает на основании следующих документов [7]:

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

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

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

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

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

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

аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги.

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

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

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

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

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

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

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

Признаками ООО являются:

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

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

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

Организационные структуры активно используют компании всех форм собственности и сфер деятельности. Схемы наравне со штатным расписанием определяют конкретную иерархию внутри организации и ответственность каждого сотрудника.

Типы организационных структур в бизнесе так же важны, как и его продукты, маркетинговый план и долгосрочная стратегия. Компаниям нужна прочная структура для привлечения и удержания талантливых сотрудников, а также для создания работоспособной организационной иерархии. В зависимости от характера связей между подразделениями выделяют бюрократические и адаптивные организационные структуры [4]:

– Бюрократические – это структуры, в которых формализация управленческой деятельности преобладает над ее творческой составляющей.

– Адаптивные – это гибкие структуры, способные быстро модифицироваться в соответствии с изменениями внешней среды или целями компании. Отличительная черта адаптивных



организационных структур – большее внимание к творческому аспекту деятельности, нежели к формальным правилам.

Схема в форме пирамиды известна как линейная, или иерархическая, организационная структура. Это наиболее распространенный тип, цепочка подчинения здесь идет сверху вниз. Например, генеральный директор – руководители – сотрудники начального и низшего звена.

Преимуществами линейной структуры управления в гостинице являются:

- 1) Простота: линейная структура предполагает иерархию от верхнего уровня к нижнему, что делает управление более прозрачным и понятным.
- 2) Быстрота решения проблем: благодаря четкой иерархии возможно быстрое принятие решений и выполнение задач без излишних задержек.
- 3) Четкое распределение обязанностей: каждый сотрудник знает свою роль и обязанности, что способствует эффективному выполнению задач.

Недостатками линейной структуры управления в гостинице являются:

- 1) Недостаточная гибкость: жесткая иерархия может затруднять адаптацию к изменяющимся условиям рынка или потребностям гостей.
- 2) Ограниченная обратная связь: из-за иерархической структуры сотрудники на нижних уровнях могут испытывать трудности с передачей обратной связи и инициативой в улучшении процессов.
- 3) Возможность конфликтов: неэффективная коммуникация между разными уровнями иерархии может привести к возникновению конфликтов и неэффективности в работе.

Иерархическую организационную структуру целесообразно использовать небольшим компаниям или лицам с частной практикой, например адвокатам, нотариусам или стоматологам. Предприниматель как руководитель делегирует часть обязанностей помощнику – секретарю, администратору. Тот, в свою очередь, координирует деятельность разнорабочих – водителя, курьера, уборщицы. Простое распределение ролей в коллективе формирует дисциплину, способствует принятию быстрых и эффективных решений.

Подобно иерархической, функциональная организационная структура начинается с должностей с наивысшим уровнем ответственности. Однако в первую очередь сотрудники организованы в соответствии с их конкретными навыками и соответствующими функциями в компании. Каждый отдел управляется независимо.

Плюсы:

- 1) Позволяет сотрудникам сосредоточиться на своей роли.
- 2) Поощряет специализацию.
- 3) Помогает командам и отделам чувствовать себя самостоятельными.
- 4) Легко масштабируется в компании любого размера.

Минусы:

- 1) Может создавать барьеры внутри организации.
- 2) Затрудняет общение между командами.
- 3) Скрывает процессы и стратегии для различных рынков или продуктов в компании.

Эта форма организационной структуры больше всего подходит организациям с высоким уровнем квалификации специалистов при их хорошем техническом оснащении, в особенности в сочетании с управлением по проектам. Это один из типов организационных структур, в которых наиболее эффективно воплощается современная философия качества.

Линейно-функциональная структура управления является самой распространенной структурой иерархического типа, широко используется во всем мире. Основой служат функциональные подразделения, которые могут сами отдавать распоряжения нижестоящим звеньям, но не по всем, а по ограниченному кругу вопросов, определяемых их функциональной специализацией [4].

В основу структуры положена специализация управленческой деятельности по функциональным подсистемам организации: маркетинг, исследования и разработки, производство, финансы и экономика, персонал.

Оформленные по линейно-функциональному принципу организации сохраняют жесткость и простоту линейных структур. Освобождение линейных подразделений от решения общих управленческих задач позволяет резко увеличить масштабы их деятельности.

Выполнение управленческих функций на базе разграничения и специализации менеджмента обеспечивает рост качества управления всей организацией.

Плюсы:

- 1) Стимулирует деловую и профессиональную специализацию сотрудников.
- 2) Высокая производственная реакция компании, так как она построена на узкой специализации производства и квалификации специалистов.
- 3) Меньше дублируются усилия в функциональных областях.
- 4) Лучше координация и контроль деятельности.

Минусы:

- 1) Размывается разработанная стратегия развития организации. Подразделения могут ставить свои собственные цели выше целей всей организации.
- 2) Нет тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между подразделениями.
- 3) Резко увеличивается объем работы руководителя организации и его заместителей, потому что нужно согласовывать действия разных функциональных служб.
- 4) Чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали.

5) Теряется гибкость во взаимоотношениях работников аппарата управления из-за применения формальных правил и процедур.

6) Слабая инновационная и предпринимательская реакция организации с такой организационной структурой управления.

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

Подробная структура гостевого дома приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Структура гостевого дома «Культурные люди»

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

Генеральный директор отвечает за общее управление и координацию работы всего персонала. Его обязанности включают разработку стратегии развития бизнеса, контроль за финансовыми показателями, установление целей и контроль их выполнения, обеспечение качественного обслуживания гостей, а также решение различных организационных и

операционных вопросов. Генеральный директор также отвечает за внешние коммуникации и взаимодействие с поставщиками, партнерами и клиентами, обеспечивая успех и развитие холла [11].

Должностные обязанности генерального директора включают в себя следующее:

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

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

Должностные обязанности менеджера включают в себя:

- 1) Общее управление и надзор за деятельностью предприятия.
- 2) Обеспечение положительного опыта для гостей и поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов.
- 3) Контроль за финансовыми операциями и соблюдение всех применимых норм и правил.
- 4) Найм, обучение, развитие и мотивация команды сотрудников.
- 5) Создание и поддержание позитивной и продуктивной рабочей среды.
- 6) Обеспечение соблюдения сотрудниками всех политик и процедур.
- 7) Оценка эффективности работы сотрудников и предоставление обратной связи.
- 8) Поддержание чистоты, порядка и безопасности помещений предприятия.
- 9) Регулярный осмотр и ремонт объекта для обеспечения его функциональности и привлекательности.

- 10) Управление запасами и расходными материалами.
- 11) Контроль энергопотребления и энергоэффективности.
- 12) Оптимизация цен и пакетов проживания для максимизации доходов.
- 13) Управление системой бронирования и онлайн-платформами.
- 14) Сотрудничество с туристическими агентствами и онлайн-турагентами для привлечения новых гостей.
- 15) Анализ тенденций рынка и разработка стратегий увеличения доходов.

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

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

Должностные обязанности администратора включают в себя:

- 1) Приветствие и регистрация гостей, предоставление им информации о предприятии и местных достопримечательностях.
- 2) Обработка бронирований по телефону, электронной почте и лично.
- 3) Выписка гостей и обработка платежей.
- 4) Ответ на запросы гостей по телефону, электронной почте и лично.
- 5) Обеспечение соблюдения всех политик и процедур предприятия.
- 6) Предоставление гостям карт, ключей и другой необходимой информации.
- 7) Помощь гостям в планировании их пребывания и рекомендации местных достопримечательностей и мероприятий.
- 8) Разрешение жалоб и проблем гостей.
- 9) Обеспечение положительного опыта для гостей и поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов.
- 10) Представительство предприятия перед гостями и посетителями.
- 11) Сотрудничество с другими сотрудниками предприятия для обеспечения бесперебойной работы.
- 12) Участие в обучении и развитии персонала.
- 13) Выполнение других обязанностей по указанию руководства.

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

Должностные обязанности горничной включают в себя:

- 1) Поддержание чистоты и порядка во всех помещениях, включая гостевые комнаты, общие зоны и служебные помещения.
- 2) Обеспечение высокого уровня гигиены и санитарии в соответствии со всеми применимыми нормами и правилами.
- 3) Ежедневная уборка гостевых комнат, включая застивание постелей, уборку мусора, мытье полов и дезинфекцию поверхностей.
- 4) Смена постельного белья и полотенец по мере необходимости.
- 5) Пополнение запасов туалетных принадлежностей и других расходных материалов.
- 6) Осмотр гостевых комнат на предмет повреждений или проблем с техническим обслуживанием и сообщение о них соответствующим лицам.
- 7) Регулярная уборка и дезинфекция общих зон, включая туалеты, душевые, кухни и гостиные.
- 8) Мытье полов, протирка поверхностей и вынос мусора.
- 9) Пополнение запасов туалетной бумаги, мыла и других расходных материалов.
- 10) Уборка и дезинфекция служебных помещений, таких как прачечная, кладовые и офисы.
- 11) Сортировка и стирка постельного белья и полотенец.
- 12) Пополнение запасов расходных материалов.
- 13) Содействие другим сотрудникам предприятия по мере необходимости.
- 14) Соблюдение всех политик и процедур предприятия.
- 15) Обеспечение конфиденциальности гостей и соблюдение всех норм охраны труда и техники безопасности.

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

В целом, такая структура управления, как в данном предприятии, позволяет сотрудникам распределять все обязанности между собой и быстро переключаться между возникающими

задачами, но в случае расширения организации, потребуется иная структура управления, которая будет включать в себя большее количество сотрудников.

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

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

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

Гостевой дом «Культурные люди» занимается следующими видами деятельности:

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

В гостевом доме имеются следующие виды услуг:

- 1) Койко-место в четырехместном номере – 1000 рублей в сутки.
- 2) Койко-место в шестиместном номере – 1000 рублей в сутки.
- 3) Семейный трехместный номер – 3000 рублей в сутки.
- 4) Стирка плюс сушка белья – 200 рублей.

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

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

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

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

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

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

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

Примером экстраординарной ситуации является личный опыт. При бронировании по телефону, один из администраторов допустил ошибку и заселил женину в возрасте на верхнюю койку. Также не было учтено ее пожелание о номере с видом на мост через «Золотой рог». Ошибка обнаружилась по приезду гостя и тогда другой администратор извинился и предложил госте первую ночь переночевать на нижней кровати в номере с видом на внутренний



двор, а как только освободилась другая комната – гостью переселили в нее и преподнесли символическое извинение в виде темного шоколада.

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

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

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

Форма персонала представляет собой:

1 Для женщин:

1) Аккуратно собранные волосы.

2) Белая или светлая рубашка.

3) черные брюки или джинсы.

4) черные балетки

5) Из украшений допускается ношение наручных часов, обручальных колец и маленькие серьги-гвоздики.

2 Для мужчин:

1) Аккуратная короткая стрижка или собранные в высокий хвост волосы

2) Белая или светлая рубашка

3) Черные брюки или джинсы

4) Темные туфли

5) Из украшений допускается ношение наручных часов, обручальных колец и маленькая серьга.

Подводя итог анализа организации обслуживания клиентов и культуры предприятия, можно видеть, что обслуживание гостей в гостевом доме «Культурные люди» отличается от других хостелов высоким и доброжелательным качеством, что проявляется в высокой отзывчивости и оперативности в решении запросов клиентов, вежливом и профессиональном

общении персонала, персонализированном подходе к каждому клиенту, а также в использовании современных каналов коммуникации, таких как мессенджеры и социальные сети. Корпоративная культура организации укрепляет эти стандарты обслуживания клиентов, делая основной упор на уважение и заботу о клиентах, создание позитивной и дружелюбной рабочей среды и постоянное обучение и развитие сотрудников.

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

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Также у гостевого дома имеется своя страница в социальной сети Instagram, где публикуется информация о повседневной жизни гостевого дома, об актуальных ценах и каких-либо

мероприятиях. Администрация предприятия с радостью публикует отзывы и отвечает на вопросы, задаваемые людьми в комментариях под публикациями [8].

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

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

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

## 4 Система обеспечения безопасности

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. Это относится к операционному планированию [11].

Операционное планирование – это процесс разработки краткосрочных планов (на период от 1 до 12 месяцев) для достижения конкретных операционных целей. Оно включает в себя определение потребности в ресурсах, таких как персонал и материальные ресурсы, для обеспечения эффективной работы гостиницы.

В случае службы приема и размещения планирование потребности в материальных ресурсах и персонале включает в себя материальные ресурсы, такие как канцелярские принадлежности, техническое оборудование, мебель и оборудование для стойки регистрации, униформа для персонала.

Планирование в персонале подразумевает расчет количества сотрудников, необходимых для покрытия смен и обеспечения качественного обслуживания гостей, требования к квалификации и опыту сотрудников и составление графика работы и отпусков.

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Это относится к операционному управлению [11].

Операционное управление – это процесс реализации операционных планов и обеспечения эффективной работы гостиницы на ежедневной основе. Оно включает в себя организацию деятельности сотрудников, контроль за выполнением стандартов и корректировку планов при необходимости.

В случае службы приема и размещения операционное управление включает в себя:

- 1) Распределение сотрудников по сменам и рабочим местам.
- 2) Обеспечение соблюдения сотрудниками стандартов обслуживания гостей.
- 3) Контроль за работой сотрудников и предоставление им обратной связи.
- 4) Решение проблем и жалоб гостей.
- 5) Координация работы с другими службами гостиницы.

Эффективное операционное управление позволяет службе приема и размещения предоставлять высококачественное обслуживание гостям, поддерживать стандарты гостиницы и достигать операционных целей.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. Это относится к операционному контролю [11].

Операционный контроль – это процесс мониторинга и оценки операционной деятельности для обеспечения соответствия стандартам и достижения целей. Он включает в себя сбор данных о текущей деятельности, анализ данных для выявления отклонений от стандартов и принятие корректирующих мер для устранения отклонений

В случае службы приема и размещения операционный контроль включает в себя мониторинг и оценку времени ожидания гостей при регистрации и выезде, уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания, соблюдения сотрудниками стандартов обслуживания и эффективности работы сотрудников.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Это относится к операционному планированию и включает в себя такие материальные потребности, как постельное белье, средства гигиены, мини-бары и их содержимое, уборочное оборудование и инвентарь [11].

Планирование в персонале представляет собой расчет количества сотрудников, необходимых для покрытия смен и обеспечения чистоты и порядка в номерах, требования к квалификации и опыту сотрудников и составление графика работы и отпусков.

Точное планирование потребности в ресурсах помогает службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда оптимизировать свою работу, обеспечивая наличие необходимых ресурсов для эффективной уборки и обслуживания номеров.

ПК 3.2 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Это относится к операционному управлению и в случае службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда включает в себя:

- 1) Распределение сотрудников по сменам и рабочим зонам
- 2) Обеспечение соблюдения сотрудниками стандартов уборки и обслуживания номеров
- 3) Контроль за работой сотрудников и предоставление им обратной связи
- 4) Решение проблем и жалоб гостей
- 5) Координацию работы с другими службами гостиницы

Эффективное операционное управление позволяет службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда поддерживать чистоту и порядок в номерах, обеспечивать высокий уровень комфорта для гостей и достигать операционных целей [11].

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Это относится к операционному контролю и включает в себя:

- 1) Сбор данных о текущей деятельности
- 2) Анализ данных для выявления отклонений от стандартов



### 3) Принятие корректирующих мер для устранения отклонений

В случае службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда операционный контроль включает в себя мониторинг и оценку:

- 1) Качества уборки номеров
- 2) Уровня удовлетворенности гостей чистотой и порядком в номерах
- 3) Соблюдения сотрудниками стандартов обслуживания
- 4) Эффективности работы сотрудников

Операционный контроль позволяет службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда выявлять проблемы и принимать меры для их решения, тем самым поддерживая требуемый уровень качества обслуживания гостей [11].

Формирование профессиональных компетенций является сложным и многогранным процессом, который включает в себя различные методы и подходы. Эффективная технология формирования профессиональных компетенций должна учитывать индивидуальные особенности обучающихся, специфику профессии и требования рынка труда.

Эффективная реализация технологии формирования профессиональных компетенций способствует повышению качества подготовки специалистов, их конкурентоспособности на рынке труда и профессиональному росту.

## 6 Индивидуальное задание

**Проведение различных видов уборочных работ является важной составляющей имиджа предприятия.**

Уборочные работы включают в себя такие элементы, как текущая уборка номера, генеральная уборка номера и уборка служебных помещений.

Уборка номера осуществляется в соответствии с технологической картой гостиницы, которая состоит из того, как правильно и в какой последовательности необходимо проводить уборку номера [7].

1) Уборочные работы в номерах начинаются с того, что горничная несколько раз стучит в номер. Если в номере никого нет, она открывает дверь своим ключом и входит в номер. Далее она идет открывать окно и параллельно проверяет освещение номера на работоспособность. После этого, горничная собирает мусор, собирает использованные полотенца, заливает сантехнику чистящими средствами и протирает пыль со всех поверхностей. Важно в этот момент внимательно осматривать как сам номер, так и мусор на наличие каких – либо забытых гостем вещей.

После сбора мусора и вытирания пыли, необходимо снять использованное постельное белье, проверить его на наличие повреждений и заменить на новое, после чего – аккуратно заправить кровать.

Далее горничная приступает к мытью пола. Начиная от дальнего края комнаты и двигаясь в сторону выхода, она собирательными движениями моет пол. Если в номере пол сделан из дерева, то тряпка не должна быть слишком мокрой, чтобы избежать ускорения порчи напольного покрытия.

После уборки комнаты, горничная приступает к уборке санузла. Используя щетки и тряпки, она тщательно чистит сантехнику, моет зеркало и зону умывальника, после чего заменяет все средства личной гигиены, такие, как полотенца, одноразовые зубные щетки, гели для душа, шампуни и мыло для рук.

Завершающим этапом в уборке санузла является мытье пола. Горничная моет пол, используя помимо жидкости для мытья пола, слабый раствор белизны. Также моет от дальнего края к выходу.

По завершению уборочных работ в санузле, горничная моет прихожую и направляется к выходу. Выдвинув тележку, она идет закрывать окно, выключает свет и уже на выходе из номера осматривает номер еще раз на наличие каких-либо недочетов, которые она могла упустить. Важно внимательно осмотреть номер и при необходимости исправить проявившийся недочет, ведь он может повлиять на мнение гостя о гостинице [7].

При обнаружении поломок, забытых вещей или подозрительных предметов, горничная обязана сообщить об этом старшей горничной и далее действовать в соответствии с полученными указаниями.

2) За уборку служебных помещений можно считать уборочные работы в зонах вестибюля, коридоров, зонах отдыха и другими местами общего пользования. Из этого следует, что уборочные работы в них необходимо производить в течении всего дня через определенные промежутки времени [7].

В уборку служебных помещений входит:

- 1) Протираание пыли.
- 2) Сбор и замена мусорных мешков.
- 3) Полирование столов, стоек и так далее.
- 4) Мытье зеркал.
- 5) Уборку полов при помощи пылесоса.
- 6) Мытье пола.

Во время проведения уборки зон общего пользования, уборщица должна выставлять табличку «Осторожно, мокрый пол» во избежание нежелательных травм и несчастных случаев.

Технология уборки служебных помещений подразумевает достаточно быстрое и качественное проведение уборочных работ, чтоб не замедлять работу других служб гостиницы. Важно не мешать остальному персоналу и не нарушать покой гостей, а в случае возникновения конфликтных ситуаций с гостями – обратиться к администратору.

Уборщице необходимо быть внимательной и следить за обстановкой вокруг себя. Помимо каких-то незаметных недостатков в качестве уборки, могут возникнуть такие ситуации, как вещь, которую гость забыл, подозрительный предмет или же подозрительный человек в зоне общего пользования. Уборщица обязана сообщать службе безопасности о таких ситуациях, чтобы обезопасить как себя, так и окружающих людей [11].

Все виды уборочных работ одинаково сложные и одинаково важные. Необходимо уметь правильно распределять как нагрузку, так и время, которое будет тратиться на каждый этап уборки. Все горничные и уборщицы обязаны проходить инструктаж по технике безопасности и расписываться об этом в журнале.

В целом, уборочные работы на предприятиях размещения являются важной составляющей имиджа гостиницы. Уборщица должна обладать навыками чистоплотности и внимательности, чтобы качественно выполнять поставленные задачи. От того, насколько хорошо развиты эти навыки зависит не только впечатление гостей о предприятии размещения, но и безопасность гостиницы.

## Заключение

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

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

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

Целью прохождения практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», отсюда вытекают следующие учебные задачи:

- 1) Систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний.
- 2) Формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций.
- 3) Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
- 4) Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
- 5) Составление актов на списание инвентаря и оборудования.
- 6) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
- 7) Проведение различных видов уборочных работ.
- 8) Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
- 9) Использование в работе знаний иностранных языков.
- 10) Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.

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

В ходе прохождения учебной практики были получены теоретические и практические знания по работе предприятий размещения. Также были получены навыки работы в службе

приема и размещения и проработаны различные ситуации, которые могут случиться в дальнейшем. Были изучены навыки общения с различными категориями гостей, в том числе и с иностранцами, а также подробная технология работы с документами.

Стоит отметить, что помимо навыков сотрудников службы приема и размещения, были получены навыки работы в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Изучена технология расчета необходимого персонала и необходимого постельного белья для стабильной работы службы

Важную часть в прохождении практики составило изучение нормативно-правовых актов, которые должны быть в каждом предприятии размещения. Подробно изучены правила пожарной безопасности, правила содействия антитеррористическим действиям и общие правила безопасности. Также проведена теоретическая подготовка к проведению различных видов уборочных работ.

Во время прохождения учебной практики была изучена история предприятия размещения, ее деятельность и актуальные на сегодняшний день цены на услуги предприятия. Были получены теоретические знания в сфере маркетинга и изучен метод, которым пользуется гостевой дом «Культурные люди» для повышения спроса на услуги среди потребителей.

Также, были получены навыки работы с техническим оборудованием, таким как МФУ, терминал, контрольно-кассовый аппарат, касса и персональный компьютер. Улучшены навыки работы в программе «Контур» и навыки создания документов, подтверждающих сделанное гостем бронирование.

При правильном подходе, все полученные знания можно улучшить, с целью повышения работоспособности, что может помочь в дальнейшем при работе на каком-либо предприятии размещения.

Подводя итог пройденной практики, можно обратить внимание на то, что каждый этап прохождения обучения имеет множество маленьких деталей, которые в совокупности достаточно сильно влияют на положение предприятия размещения среди гостей.

Прохождение учебной практики очень важно при получении знаний в работе в сфере гостеприимства. От степени подготовки каждого сотрудника зависит качество обслуживания гостей в предприятии размещения и создать необходимую атмосферу гостеприимства. Практика позволяет проработать сценарии по решению экстраординарных ситуаций и по решению возникающих конфликтных ситуаций.

## Список использованных источников

- 1 Hospitality Guide. Официальный сайт. – URL:<https://hospitalityguide.ru/articles/trends/industriya-gostepriimstva-2023-itogi/> (дата обращения: 08.05.2024)
- 2 Wikipedia. Ансамбль многоэтажных жилых домов «Большой Владивосток». [сайт]. – URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Ансамбль\\_многоэтажных\\_жилых\\_домов\\_«Большой\\_Владивосток»](https://ru.wikipedia.org/wiki/Ансамбль_многоэтажных_жилых_домов_«Большой_Владивосток») (дата обращения: 08.05.2024).
- 3 Профиль гостевого дома «Культурные люди» 2ГИС. Официальный сайт – URL <https://2gis.ru/vladivostok/firm/70000001075826839> (дата обращения: 08.05.2024)
- 4 Журнал эвотора «Жиза». Официальный сайт – URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmu-upravleniya/> (дата обращения: 15.05.2024)
- 5 Совкомблог. Официальный сайт – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/organizatsionnaya-struktura-predpriyatiya-kak-glavnii-borets-s-haosom-v-biznes-protsessah> (дата обращения: 15.05.2024)
- 6 Совкомблог. Официальный сайт – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/chtotakoe-obschestvo-s-ogranichennoi-otvetstvennostyu> (дата обращения: 15.05.2024)
- 7 КонсультантПлюс. Официальный сайт – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2024)
- 8 Социальная сеть Instagram. [сайт] – URL: [https://www.instagram.com/cult\\_people.vdk?igsh=MTVhbmtvcjZsN2Qwdw==](https://www.instagram.com/cult_people.vdk?igsh=MTVhbmtvcjZsN2Qwdw==) (дата обращения: 20.05.2024)
- 9 Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. [сайт] – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200125960> (дата обращения: 20.05.2024)
- 10 Бизнес.ру Маркетинговый ход. [сайт] – URL: <https://www.business.ru/article/2549-marketingovyy-hod> (дата обращения: 08.05.2024)
- 11 StudBooks.net. Планирование потребности в персонале [сайт] – URL: [https://studbooks.net/7940/menedzhment/planirovanie\\_potrebnosti\\_personale](https://studbooks.net/7940/menedzhment/planirovanie_potrebnosti_personale) (дата обращения: 20.05.2024)

## Приложение А

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



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

## Приложение Б

Актуальное расписание ООО «Культурные люди»



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



## Приложение В

## Экстерьер ООО «Культурные люди»



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

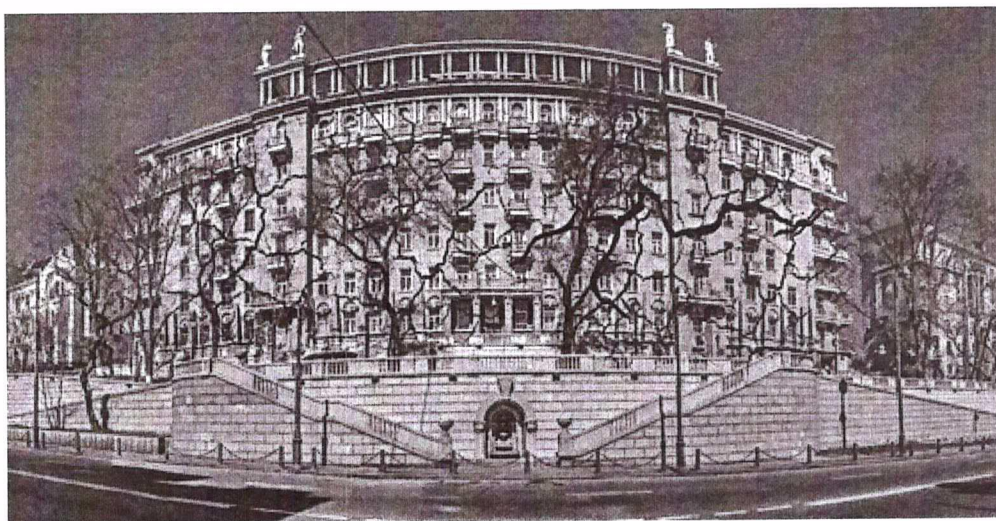


Рисунок В.2 – Экстерьер ООО «Культурные люди» с лицевой стороны здания

## Приложение Г

## Номерной фонд ООО «Культурные люди»

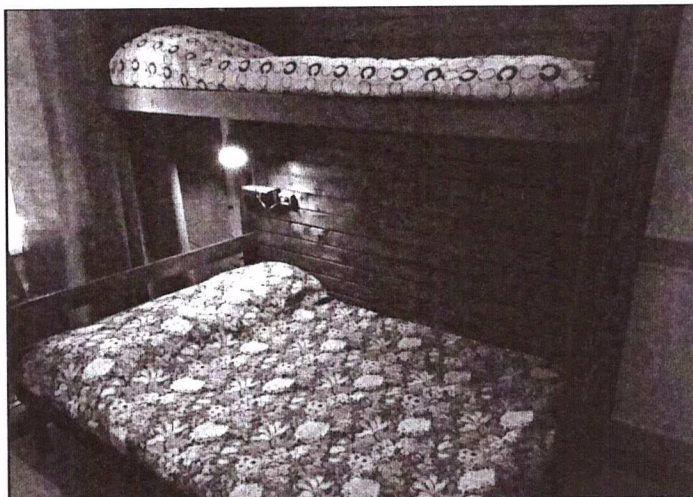


Рисунок Г.1 – Семейный номер ООО «Культурные люди»

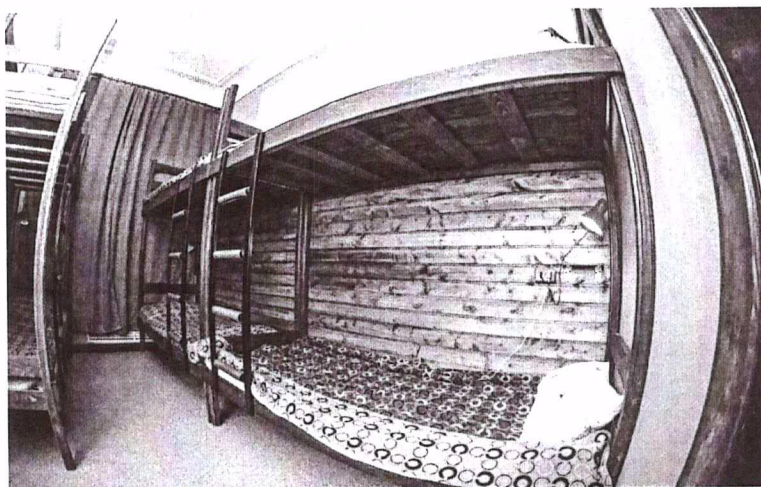


Рисунок Г.2 – Шестиместный номер в ООО «Культурные люди»

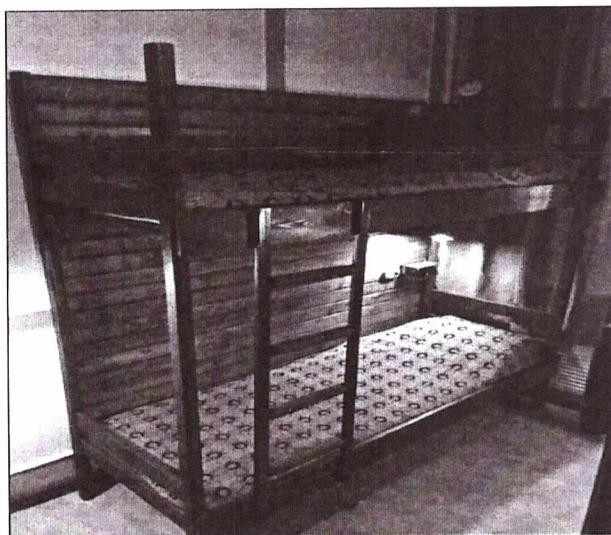
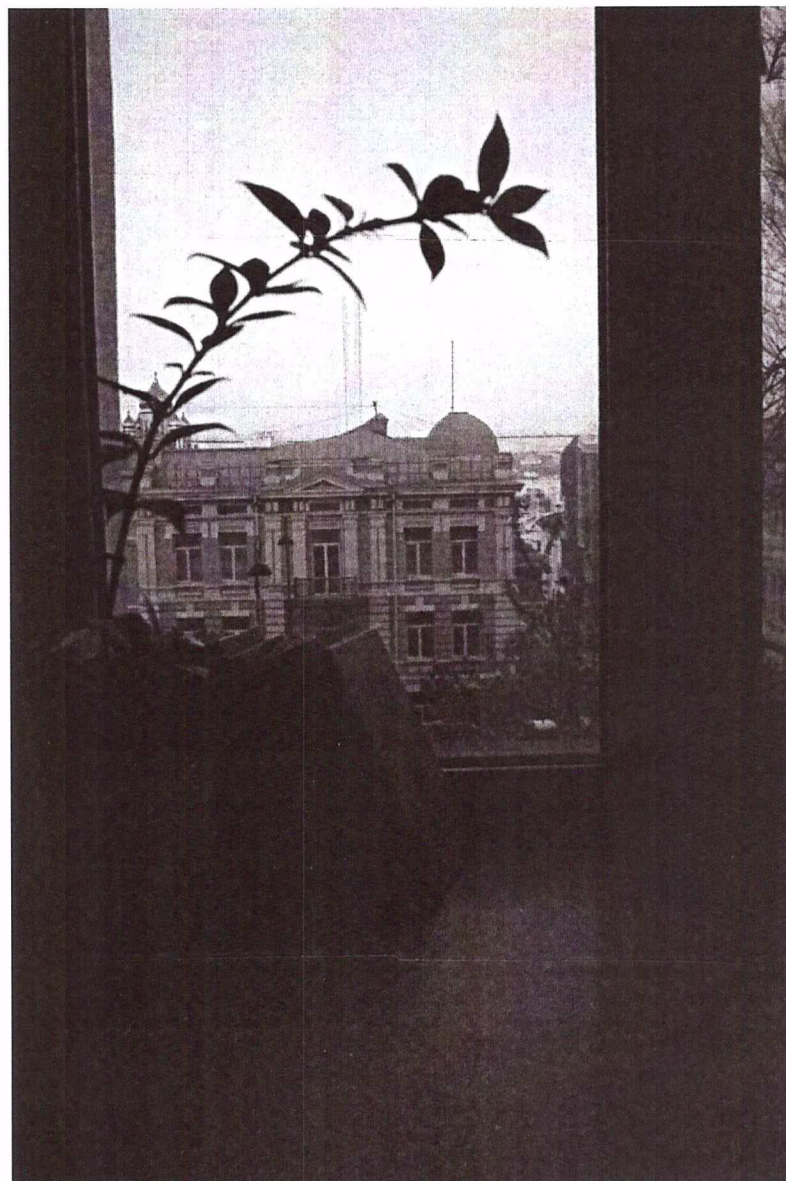


Рисунок Г.3 – Четырехместный номер в ООО «Культурные люди»

## Приложение Д

Вид из окна в ООО «Культурные люди»



## Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна,  
 обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную  
 практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.  
 в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,  
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

### Виды и объем работ в период учебной практики

| № п/п | Вид работ  | Кол-во часов |
|-------|--|--------------|
| 1     | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 1            |
| 2     | Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.   | 5            |
| 3     | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.   | 6            |
| 4     | Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.                  | 6            |
| 5     | Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  | 6            |
| 6     | Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.<br>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).   | 6            |
| 7     | Отработка навыков регистрации иностранных граждан.<br>Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).   | 6            |
| 8     | Оформление и подготовка счетов гостей.<br>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.   | 6            |
| 9     | Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).<br>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.  | 6            |
| 10    | Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.<br>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.  | 6            |
| 11    | Составление актов на списание инвентаря и оборудования.  | 6            |

|    |   |    |
|----|---|----|
|    | Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.   |    |
| 12 | Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.  | 6  |
|    | Проведение различных видов уборочных работ.   |    |
| 13 | Контроль сохранности предметов интерьера номеров.   | 6  |
|    | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).  |    |
| 14 | Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.            | 6  |
|    | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.  |    |
| 15 | Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | 6  |
|    | Оформление документов на забытые вещи.  |    |
| 16 | Использование в работе знаний иностранных языков.   | 6  |
|    | Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.  |    |
| 17 | Оформление документации на хранение ценных вещей.   | 6  |
|    | Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.   |    |
| 18 | Составление отчета.   | 12 |

Дата выдачи задания «06» мая 2024 г.

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

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна,  
 обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную  
 практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.  
 в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,  
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

| Вид профессиональной деятельности  | Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций  | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями   | Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) |
|--|--|--|---|
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | ПК 1.1<br>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале                                       | Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.<br>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | <i>Отлично</i>  |
|  | ПК 1.2<br>Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.<br>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.  | <i>Отлично</i>  |
|  | ПК 1.3<br>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества        | Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).<br>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).       | <i>Отлично</i>  |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей</b>                     |  |  |   |

| <i>деятельности сотрудников службы приема и размещения</i>  |   |   | <i>Оценки ПК</i> |
|---|---|---|------------------|
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда                                 | ПК 3.1<br>Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале  | Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.  | <i>Оценки ПК</i> |
|   | ПК 3.2<br>Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы              | Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Проведение различных видов уборочных работ.  | <i>Оценки ПК</i> |
|   | ПК 3.3<br>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | <i>Оценки ПК</i> |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b> |   |   | <i>Оценки ПК</i> |

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

*Высокий на продвинутом уровне*

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

Дата 25 мая 2024 г.

Оценка за практику *Высокий*

Руководитель практики от предприятия

*Тен Ж.А.*  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О





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

Руководитель

*Тен Ж.А.*  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Москвиной Екатерины Алексеевны  
группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

|        |   |  |                |
|--------|---|--|----------------|
| ПК 1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале  | Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. | <i>высокий</i> |
| ПК 1.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы                                      | Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.  | <i>высокий</i> |
| ПК 1.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества   | Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.  | <i>высокий</i> |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале  | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  | <i>высокий</i> |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы              | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.   | <i>высокий</i> |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Оформление документации на хранение ценных вещей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.  | <i>высокий</i> |

Руководитель практики (от организации)

*Тен Ж.А.*  
подпись

Тен Ж.А.

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА**  
на учебную практику

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,  
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр.адрес

За время прохождения учебной практики студентка проявила низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

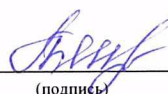
Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель  
Преподаватель АК «ВВГУ»

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



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«25» мая 2024 г.