

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

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности
служащего «Портье»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность: гостиничное дело

период с «31» мая по «13» июня 2024 года

Студент группы С-ТГ-23-Г1

Аграмакова В.П.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:

с оценкой

Руководитель

практики от ОО

Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятие ООО «Нова», гостиница Новотель.....	12
3 Технология продвижения и стимулирование продаж гостиничного продукта	14
4 Система обеспечения безопасности	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций	17
6 Индивидуальное задание	19
Заключение.....	20
Список использованных источников	21
Приложение А Карта расположения отеля ООО «Нова», гостиница Новотель	22
Приложение Б Номера ООО «Нова», гостиница Новотель	23

Введение

В последние годы гостиничный рынок в России претерпел значительные изменения, что привело к появлению разнообразных инноваций, в целом меняющих подход к этой сфере. Внедряются новые технологии для улучшения обслуживания гостей и оптимизации деятельности. Индустрия гостеприимства по-прежнему активно развивается как за рубежом, так и в России. В России индустрия гостеприимства также активно развивается. В связи с проведением крупных международных мероприятий, в стране появилось множество новых гостиничных объектов и инфраструктуры. Также отмечается рост интереса к развитию внутреннего туризма, что стимулирует развитие гостиничного бизнеса в различных регионах России.

За рубежом отмечается рост популярности альтернативных форм проживания, таких как аренда жилья через платформы, таких как Airbnb, и развитие концепции "путешествие как образ жизни". Также наблюдается увеличение спроса на экологически чистые отели и уникальные гостиничные проекты.

Общий тренд в индустрии гостеприимства включает в себя рост цифровизации услуг, уделяемое внимание устойчивому развитию и экологической ответственности, а также персонализацию сервиса для удовлетворения потребностей современных путешественников.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая связана с приемом и обслуживанием гостей и опирается на принципы гостеприимства: достоинство, уважение, любезность. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний. Гостеприимство важно не только для отдельного человека, владельца собственного предприятия, но и для всей экономики страны в целом. На сегодняшний день индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству.

Многие авторы рассматривают понятие "гостиница" как производное от латинского "hospitalis", что означает гостеприимный. Но более точное определение гостинице – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, а также комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания.

В соответствии с учебным планом с 31 мая 2024 г. по 13 июня 2024 г. в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41.

Целью прохождения учебной практики является закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта и навыков организации предприятия гостиничного сервиса, и изучение его работы.

Для достижение поставленной цели выявлены следующие задачи:

- выявить потребности и желания гостя относительно услуг;
- применить профессиональные программы для приема, регистрации и выписки гостей;
- отработать навыки общения с потребителями гостиничного предприятия в процессе всех рабочих задач службы приема и размещения;
- составить и обработать необходимую документацию;
- отработать взаимодействие со сторонними организациями;
- отработать приемы организации рабочего место службы приема и размещения;
- проводить работы по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- отработать навыки регистрации иностранных граждан;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет-ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

Таким образом, индустрия гостеприимства – это не только человеческий подход к обслуживанию. Это также развитые технологии быстрой обработки и подачи заказа, предоставление слаженных технических моментов в обслуживании клиента, предупреждение желаний клиента.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова» Новотель

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова» Новотель

Гостиничный комплекс ООО «Нова» Новотель открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. 1 июня 2021 отель размещал уже первых гостей.

Восемнадцатипятиэтажный четырехзвездочный отель на 102 номера построили практически в самом центре города Владивосток по адресу Партизанский пр., д. 44В.

Дополнительные контакты: телефон: +7 (423) 210 05 25, электронная почта: hb7b4-re@accor.com.

Первый отель группы Accor на Дальнем Востоке отражает ценности бренда. Спокойный дизайн, удобное расположение, приятная ценовая политика и система лояльности – здесь есть все, что отличает отели сети Novotel. Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тыс. отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб-квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой около 50 объектов.

Первый отель был открыт в 1967 году в Lille Lesquin. Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции. Идея заключалась в том, чтобы предложить посетителям удобное, комфортабельное размещение, а также все условия для работы и отдыха, включая рестораны и стоянку для автомобилей. Отличительными особенностями нового бренда стали просторные номера с функциональными ванными комнатами, простая, но вкусная кухня, бар, залы для совещаний и другие услуги. Novotel стал гарантом удобного размещения и высокого уровня обслуживания. С самых истоков своего возникновения этот бренд менялся и развивался, адаптируясь к изменениям в окружающем мире и в образе жизни людей. Он стал флагманом современных тенденций в индустрии туризма и отдыха [1].

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

Предприятие ООО «Нова» Новотель является обществом с ограниченной ответственностью (ООО).

Организационно-правовая форма (ОПФ) – это характеристика юридического лица, которая раскрывает его внутреннюю структуру и механизмы взаимодействия между структурными элементами. ОПФ выбирается при регистрации юридических лиц и в дальнейшем может быть изменена (в таком случае происходит реорганизация юридического лица в форме его преобразования).

Документы, которые должны быть в каждой гостинице:

- журнал регистрации иностранных граждан;
- счета, которые заполняются в процессе оформления оплаты за бронь или проживания;
- карта гостя;
- кассовый отчет.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы:

– Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";

- закон РФ «О защите прав потребителей»;
- ФЗ «О пожарной безопасности»;
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктах».

Учредительные документы отеля ООО «Нова» Новотель [2]:

- приказ о назначении директора;
- свидетельство о государственной регистрации предприятия;
- свидетельство о постановке на учет в городскую налоговую инспекцию;
- договор аренды помещения;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [3]:

- акт МЧС, пожарная декларация, заключение независимого аудитора (при наличии);
- договор на установку, обслуживание пожарной техники;
- документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.
- документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:
- медицинские книжки сотрудников;
- копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

- свидетельство о государственной регистрации;
- лицензия;
- перечень предоставляемых услуг;
- закон РФ «О защите прав потребителей»;

- книга отзывов и предложений;
- схема эвакуации при пожаре.

Таким образом, учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия являются ключевыми элементами его организации и функционирования. Они определяют правовой статус предприятия, его цели и задачи, порядок управления и владения.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Линейно-функциональная структура управления – это структура, при которой управленческие действия разделяются на линейные – обязательные для исполнения и функциональные-рекомендательные не обязательны для исполнения. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив.

Организационная структура в гостинице ООО «Нова» Новотель является линейно-функциональной (рисунок 1).

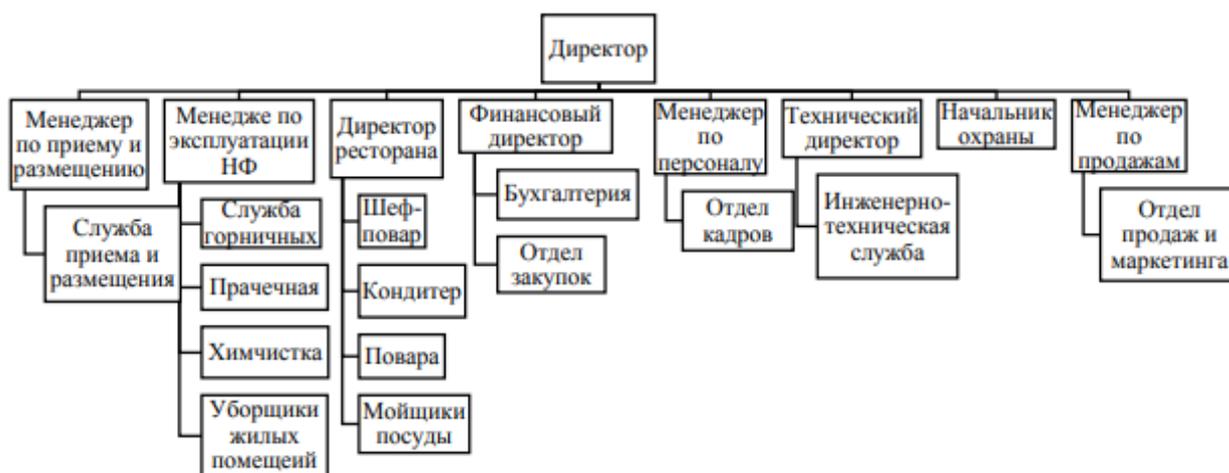


Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы ООО «Нова» Новотель

Несомненными плюсами линейно-функциональной структуры управления можно назвать:

- более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- освобождение главного линейного менеджера от глубокого анализа проблем;
- возможность привлечения к изучению и совершенствованию технологического процесса экспертов, консультантов, ученых, специалистов-практиков, осуществляющих платные и бесплатные консультации.

Также можно отметить недостатки:

– не существует тесной взаимосвязи и сотрудничества на горизонтальном уровне между структурными подразделениями гостиницы;

– существует тенденция к чрезмерной централизации принятия управленческих решений;

– разделение по обоснованности правильности принятия производственных решений и программ и их реализации в конкретном продукте находится в компетенции разных специалистов и соответственно разных структурных подразделений.

Взаимодействие подразделений между собой осуществляется в соответствии с жёсткими иерархическими отношениями. В данной структуре каждое подразделение имеет свои чётко определённые обязанности и функции, а также подчиняется руководству вышестоящего уровня.

Характеристика служб отеля ООО «Нова» Новотель;

1) Директор отеля ООО «Нова» Новотель осуществляет контроль над функциональными службами, представленными на рисунке. В его обязанности входит планирование бюджета гостиницы, проверка и оценка качества предоставления гостиничных услуг, планирование обучения и повышения квалификации сотрудников.

2) Служба приема и размещения является одним из главных служб отеля. Она осуществляет:

- бронирование мест в гостинице;
- регистрацию и размещение туристов;
- оформление расчетов при выезде гостя;
- предоставление различной информации;
- сбор и хранение информации о гостях.

3) Отдел продаж и маркетинга занимается, главным образом, повышением загрузки гостиницы, привлечением клиентов, разработкой маркетинговых стратегий, управлением рекламой и продвижением услуг гостиницы. Он должен взаимодействовать с ресепшн и бронированием для эффективного управления загрузкой гостиницы. Служба управления номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях. Также она контролирует соблюдение санитарно-гигиенических требований.

4) Служба управления номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях. Также она контролирует соблюдение санитарно-гигиенических требований.

5) Служба питания занимается организацией питания как гостей, так и персонала, взаимодействие с отделом обслуживания номеров для предоставления услуг по доставке еды в номер. В отеле ООО «Нова» Новотель расположены:

- ресторан японской кухни «Идзакая «Городовой»»;
- кофейня «Кофема BY NOVOTEL»;
- фермерский ресторан дальневосточной кухни «Огонек»;
- паназиатский ресторан «Zuma».

6) Отдел кадров занимается подбором и обучением персонала гостиницы.

7) Инженерно-техническая служба занимается организацией бесперебойного функционирования систем вентиляции, водоснабжения, электроснабжения, отопления, а также устранением неполадок на территории гостиницы.

8) Начальник охраны несет ответственность за безопасность гостей и сотрудников.

9) Финансовый директор занимается планированием долгосрочной финансовой стратегии для гостиницы, финансовой и коммерческой деятельности гостиницы. Бухгалтерия составляет отчеты для государственных органов и предоставляет необходимую информацию в налоговые органы. Взаимодействует со всеми службами.

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура отеля ООО «Нова» Новотель упрощает директору и руководителям служб предприятия контролировать своих подчиненных, а также сотрудникам предприятия упрощает взаимодействие между службами.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова» Новотель

Важная задача отеля – это получение дохода за счет оказанных услуг в отеле.

Задачи ООО «Нова» Новотель:

- обеспечение безопасности жизни гостей;
- обеспечение качественными услугами;
- предоставление номеров для проживания гостей в надлежащем качестве;
- развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом ООО

«Нова» Новотель

Виды деятельности (услуг) предприятия [4]:

- 55.10 - деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания;
- 55.90 - деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания;
- 56.10 - деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;
- 56.10.1 - деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;

- 68.20 - аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом;
- 68.32 - управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе;
- 74.30 - деятельность по письменному и устному переводу;
- 81.22 - деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений прочая;
- 81.29. - деятельность по чистке и уборке прочая, не включенная в другие группировки;
- 82.19 - деятельность по фотокопированию и подготовке документов и прочая специализированная вспомогательная деятельность по обеспечению деятельности офиса;
- 82.99 - деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки.

В гостинице ООО «Нова» Новотель 102 номера категорий «Стандарт», «Superior», «Представительский номер», «Люкс». Также имеются семейные и смежные номера и номера для людей с ограниченными возможностями.

Концепция номеров отеля разработана бразильским бюро METRO, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда Novotel. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию Novotel.

Цены на номера в гостинице ООО «Нова» Новотель представлены в таблице 1. [5]

Таблица 1 – Цены на номера в отеле ООО «Нова» Новотель

Категория номера	Цена (руб)
Standart	9 700
Standart с завтраком	11 500
Superior Twin/Double	10 200
Superior Twin/Double с завтраком	12 000
Представительский	20 200
Представительский с завтраком	22 000
Люкс	20 200
Люкс с завтраком	22 000

Заезд гостей осуществляется с 15:00, выезд – до 12:00.

Удобства номера Standart: двуспальная кровать; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; станция для приготовления чая/кофе; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; фен.

Удобства номера Superior: одна двуспальная кровать или две отдельные; рабочая зона с письменным столом; журнальный стол с мягкими креслами; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; станция для приготовления чая или кофе;

индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; тапочки; фен.

Удобства номера Представительский: двуспальная кровать King size; двухспальный, раскладной диван; рабочая зона с письменным столом; журнальный стол с мягкими креслами; массажное кресло Yamaguchi; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; комплиментарная вода; кофе-машина «Nespresso», в номерах категории «Executive» и «Suite»; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; халат; тапочки; фен.

Удобства номера Люкс: двуспальная кровать King size; двухспальный, раскладной диван; рабочая зона с письменным столом; обеденный стол со стульями; журнальный стол с мягкими креслами; массажное кресло Yamaguchi; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; комплиментарная вода; кофе-машина «Nespresso», в номерах категории «Executive» и «Suite»; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; халат; тапочки; фен; дополнительный туалет.

Основные и дополнительные услуги при отеле: банкомат; камера хранения; прачечная; трансфер; отопление; трансфер: до и от аэропорта (платно); круглосуточная стойка регистрации; лобби и public area; обслуживание номеров; ускоренная регистрация заезда и отъезда; сейф; тип сейфа: в номере, у администратора; консьерж-сервис; условия размещения с животными: платно (только собаки); конференц-залы; бизнес-центр.

Общая информация об отеле: тип гостиницы: бизнес-отель; количество звёзд 4; дата постройки: 2021; время заезда: 15:00; время выезда: 12:00; удобства для людей с ограниченными возможностями здоровья; номера для маломобильных групп населения.

Таким образом, в гостинице «Новотель Владивосток» представлены основные услуги и большой спектр дополнительных услуг, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает пребывание незабываемым. Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова» Новотель

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова» Новотель. Культура предприятия

Алгоритм действия при бронировании номера по телефону:

- согласно международным стандартам, прием звонка должен осуществляться до начала 4-го гудка;
- приветствие на основе международного стандарта приветствия, обозначить наименование отеля и имя менеджера отдела бронирования или администратора;
- уточнить имя гостя, как к нему можно обращаться;
- выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое. Уточнить даты заезда и количество гостей;
- спросить про пожелания к номеру;
- предложить гостю подходящие номера, описать их (название номера, площадь и количество комнат, тип кровати, зонирование помещения, стоимость, начиная с более дорогого);
- оформить бронирование, для этого достаточно взять ФИО и контактные данные гостя;
- уточнить у гостя планируемое время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь;
- поблагодарить за звонок и попрощаться с гостем.

Алгоритм действий при заселении гостя:

- установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия;
- уточнить имя гостя;
- узнать бронировал ли гость номер;
- попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя;
- сделать ксерокопию паспорта гостя;
- попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму;
- рассказать основную информацию об отеле, а именно: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги;

- выдать гостю ключ от номера;
- предложить гостю помощь с багажом;
- удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов и попрощаться с ним.

Алгоритм действия при выезде гостя из отеля:

- поприветствовать гостя, узнать, чем можете помочь;
- уточнить имя и номер комнаты;
- попросить ключ от номера;
- спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило;
- если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет и попросить гостя его перепроверить;
- узнать способ оплаты;
- выписать счет за проживание и дополнительные услуги, положить финансово-отчетные документы в конверт и отдать их гостю;
- попрощаться с гостем.

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Основными функциями службы приема считаются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

Сотрудники службы приема и размещения всегда должны выглядеть опрятно и соблюдать правила делового этикета. Для того чтобы работать в этой службе надо быть очень ответственным, вежливым и доброжелательным.

Служба управления номерным фондом обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта.

Чистота и внешний вид номеров играет немаловажную роль в формировании общего представления о гостинице, потому сотрудники службы управления номерным фондом должны приложить максимальные усилия для позитивного отзыва от гостя.

3 Технология продвижения и стимулирование продаж гостиничного продукта

Основные аспекты маркетинговой деятельности, которые применяются в отеле ООО «Нова» Новотель

- целевая аудитория – определение целевой аудитории и понимание их потребностей является ключевым аспектом успешной маркетинговой стратегии;

- продвижение через онлайн-каналы – использование социальных сетей, поисковой оптимизации (SEO), контекстной рекламы и других онлайн-инструментов для привлечения клиентов, и продвижения услуг отеля;

- онлайн-репутация – управление онлайн-репутацией через обратную связь клиентов, отзывы и рейтинги на платформах бронирования.

Продвижение гостиничных услуг на рынке подразумевает осуществление гостиницей необходимых коммуникационных связей с потенциальными потребителями с целью привлечь их внимание к предлагаемым услугам и вызвать у них желание воспользоваться ими.

Можно выделить такие важные функции продвижения гостиничных услуг отеля ООО «Нова» Новотель как:

- создание престижного имиджа;
- информирование об услуге, ее свойствах и качествах;
- поддержание популярности услуги;
- изменение способа использования услуги;
- стимулирование покупателей перейти на более дорогие услуги;
- ответы на вопросы потребителей;
- донесение полезной информации о гостиничной компании.

Методы продвижения гостиничных услуг на рынке [6]:

1) реклама – информация, распространенная любимым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижению на рынке. Виды рекламы: наружная реклама (щиты, вывески, указатели), интернет (баннеры, текстовая реклама), печатные СМИ (текстовая реклама), телевидение (видеоролики, бегущие строки, спонсорство), радио (дикторское объявление, вставки);

2) стимулирование продаж гостиничного продукта – это система мер, направленных на повышение покупательского спроса, ускорение и интенсивность процесса его реализации. Используют такие методы и средства стимулирования продаж гостиничных услуг как:

- работа с постоянными клиентами, регулярная рассылка им информации о гостиничном продукте, поздравления;

- купоны на право бесплатного пользования отдельными услугами гостиницы: бассейн, спортплощадки, пляж и др.;

- премии в виде бесплатного предоставления недорогих товаров (услуг), например, бокал вина, сувенир, рекламный альбом;

- награды за регулярное пользование гостиничными услугами (бонусы, скидки);

- конкурсы и лотереи;

- экспозиции в местах продаж;

- проведение различных семинаров, рекламных дней или выездных показов, способствующих привлечению клиентов.

Способы стимулирования продаж в ООО «Нова» Новотель:

- Wedding Day – тариф для молодожена (действует скидка 50% на ранний заезд; продлевается выезд до 14:00; приоритет в выборе номера; комплемент от отеля);

- дети живут и завтракают бесплатно (при совместном проживании с родителями дети до 16 лет живут бесплатно, также есть возможно бронирования смежных номеров, в одном из которых будут проживать дети со скидкой 50%).

Таким образом, успешное продвижение и стимулирование продаж гостиничного продукта требует комбинации различных технологий и стратегий, а также постоянного анализа результатов для оптимизации маркетингового продвижения. Также важно подбирать и выявлять правильные способы стимулирования продаж.

4 Система обеспечения безопасности

Системы безопасности гостиницы – это разработка, внедрение и обеспечение функционирования комплекса организационных и технических мер по недопущению неприемлемого финансового ущерба гостинице вследствие реализации случайных или умышленных угроз. Под безопасностью пребывания клиентов понимается конфиденциальность, личная безопасность пребывающих в гостинице, сохранность человеческой жизни, гостиничного имущества и имущества клиентов при гостиничном обслуживании [7].

Гостиница ООО «Нова» Новотель оборудована современной системой видеонаблюдения, системой экстренного оповещения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, системой охранного освещения, системой пожарной безопасности, средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции), что позволяет вовремя и правильно среагировать при возникновении опасных ситуаций.

Антитеррористическая защищенность гостиницы обеспечивается благодаря следующим действиям:

- обеспечение подготовки работников гостиницы к действиям при угрозе совершения и при совершении террористического акта на территории гостиницы;
- осуществление мероприятий по защите информации;
- осуществление контроля за соблюдением лицами, находящимися на территории гостиницы, требований к обеспечению антитеррористической защищенности гостиницы;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий для обеспечения безопасности гостиницы;
- разработка организационно-распорядительных документов по организации охраны, пропускного режима на территории гостиницы.

Для обнаружения факта возгорания в гостинице используются различные типы пожарных датчиков [8]:

- дымовые – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях;
- тепловые – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д..

Безопасность в гостинице – это надежная защита не только гостей, но и персонала от грабителей, пожаров, террористов. Обеспечение требований гостиниц по безопасности

жизнедеятельности минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт гостиничного предприятия:

- оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирование гостей об услугах гостиничного комплекса;
- доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него;
- предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения.

Персонал, занимающийся приемом гостей, должен обладать дружелюбным и профессиональным отношением, чтобы создать у посетителей ощущение радушия и уюта.

Процесс регистрации должен быть быстрым, эффективным и удобным для гостей, чтобы минимизировать ожидание при заезде.

Гостиничный персонал должен предложить гостям чистые, ухоженные и комфортабельные номера в соответствии с их запросами и предпочтениями.

Предоставить полную информацию о доступных услугах, ресторанах, развлечениях и других удобствах в гостинице или комплексе.

Сотрудники отеля должны оперативно решать проблемы и удовлетворять запросы гостей, таким образом, обеспечивая высокий уровень обслуживания.

Обеспечить безопасность и комфорт гостей, включая контроль доступа и безопасность помещений.

Таким образом, за счет профессиональности и компетенции сотрудников службы приема и размещения у гостя должен остаться положительный опыт пребывания в отеле. Также сохраняется или устанавливается репутация гостиничного комплекса.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей.

Обеспечить удобный и эффективный процесс размещения заказов для гостей, включая возможность размещения заказов через интернет, по телефону или лично.

Использовать специализированные системы учета заказов, которая позволяет отслеживать все заказы, их статус и выполнение.

Обеспечить своевременной и точной передачи заказов соответствующему персоналу, такому как персоналу обслуживания номеров, службе питания и другим.

Регулярный контроль качества приготовления и предоставления заказов, чтобы гарантировать соответствие стандартам обслуживания.

Включение всех заказов в систему учета для последующего расчета с гостями и отслеживания финансовых операций.

Сбор обратной связи от гостей относительно их заказов, для выявления недочетов и своевременного их устранения.

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Если иностранный гражданин вне зависимости от своего статуса (постоянно проживающий, временно проживающий или временно пребывающий на территории России) находится в гостинице, иной организации, оказывающей гостиничные услуги, то принимающая сторона обязана в течение одних суток уведомить орган миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

Подтверждением выполнения отелем и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, является отметка в отрывной части бланка уведомления, проставляемая органом миграционного учета либо организацией федеральной почтовой связи.

Во время регистрации порттье обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации.

Порядок постановки иностранных гостей на миграционный учет, следующий:

- иностранный гражданин по прибытии в отель предъявляет удостоверение личности и миграционную карту;
- работник отеля заполняет бланк уведомления о прибытии и прилагает к нему необходимые документы;
- представитель отеля в течение 24 ч представляет в миграционную службу уведомление о постановке на миграционный учет иностранного гостя;
- получив от отеля уведомление, представитель миграционной службы проставляет на отрывном талоне к нему штамп и возвращает отрывной талон обратно;
- представитель отеля передает иностранному гражданину отрывной талон со штампом;
- перед отъездом иностранный гражданин сдает талон обратно;
- представитель отеля до 12 ч следующего дня должен представить талон миграционной службе.

Миграционная карта – это документ, в котором представлены основные сведения об иностранном гражданине, намеревающемся въехать на территорию РФ. После пересечения государственной границы иностранным гражданином миграционная карта обеспечивает ведение контроля за его пребыванием в России. [9]

Виза – документ, позволяющий иностранцу пересечь границу другой страны. Она подтверждает, на каких условиях и как долго можно легально находиться в стране.

Заключение

В ходе прохождения учебной практики была достигнута поставленная цель – закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта и навыков организации предприятия гостиничного сервиса, и изучение его работы. Была изучена структура гостиницы, были собраны материалы, необходимые для написания отчета.

Знания и умения, приобретенные в ходе написания отчета по учебной практике, являются хорошим базисом для продолжения работы на гостиничном предприятии.

Гостиничная индустрия – это суть системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания. Она органически и естественно связывает рестораны, кафе, транспорт и экскурсии в единую цепь туристско-экскурсионного обслуживания. Поэтому крайне важно на гостиничном предприятии правильно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

В ходе исследования были изучены организационная структура управления предприятия и взаимодействия подразделений, внутренняя документация отеля, ее культура.

Сделав анализ, можно сказать, что структура управления гостиницы ООО «Нова» Новотель упрощает и дает возможность эффективной работы каждой службе предприятия; представлен большой спектр услуг и имеет успешное продвижение и стимулирование продаж гостиничных услуг; отель полностью хорошо оснащен системой безопасности.

Все гостиницы ООО «Нова» Новотель имеют общий Слоган: «Stay with someone you know» – переводится как – «Остановитесь с тем, с кем вы уже знакомы» Это означает, что в каждом отеле цепочки ООО «Нова» Новотель гость будет чувствовать себя как дома, и качество обслуживания будет на соответствующем уровне.

Список используемых источников

- 1 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers.– URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-cepnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 03.06.2024).
- 2 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers. – URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-cepnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 03.06.2024).
- 3 Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. – URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/28149> (дата обращения: 04.06.2024)
- 4 List-Org – сервис проверки контрагентов. Официальный сайт. – URL: <https://www.list-org.com/company/12743387> (дата обращения 03.06.2024)
- 5 Новотель Владивосток. – Текст: электронный // Забронируй. – URL: <https://zabroniryi.ru/hotels/vladivostok/novotel-vladivostok/info/20220522/20220523/> (дата обращения: 04.06.2024).
- 6 Технология продвижения гостиничного продукта на рынке. – Текст: электронный //megaobuchalka. – URL: <https://megaobuchalka.ru/8/197.html> (дата обращения: 08.06.2024).
- 7 Системы безопасности гостиницы. – Текст: электронный // studme. – URL: https://studme.org/358532/turizm/sluzhba_bezopasnosti (дата обращения: 08.06.2024).
- 8 Безопасность в гостинице. – Текст: электронный // frontend. – URL: <https://www.frontdesk.ru/article/bezopasnost-v-gostinice> (дата обращения: 10.06.2024).
- 9 УВД ПО СВАО ГУ МВД РОССИИ ПО Г. МОСКВЕ. – Официальный сайт. – URL: <https://xn--80ad1bj.xn--j1adp.xn--b1aew.xn--p1ai/document/6001474>

Приложение А

Карта расположения отеля ООО «Нова» Новотель

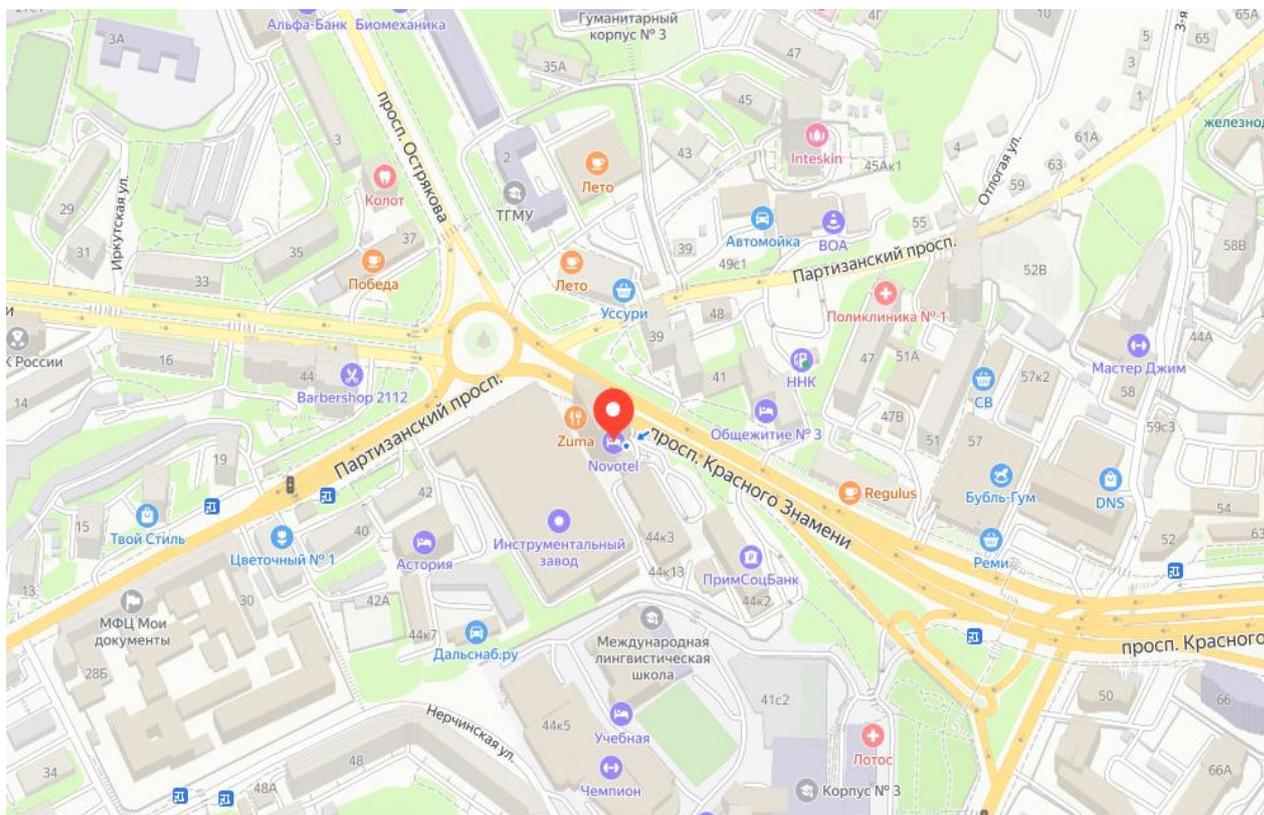


Рисунок А1 – Месторасположение ООО «Нова» Новотель

Приложение Б

Номера ООО «Нова» Новотель

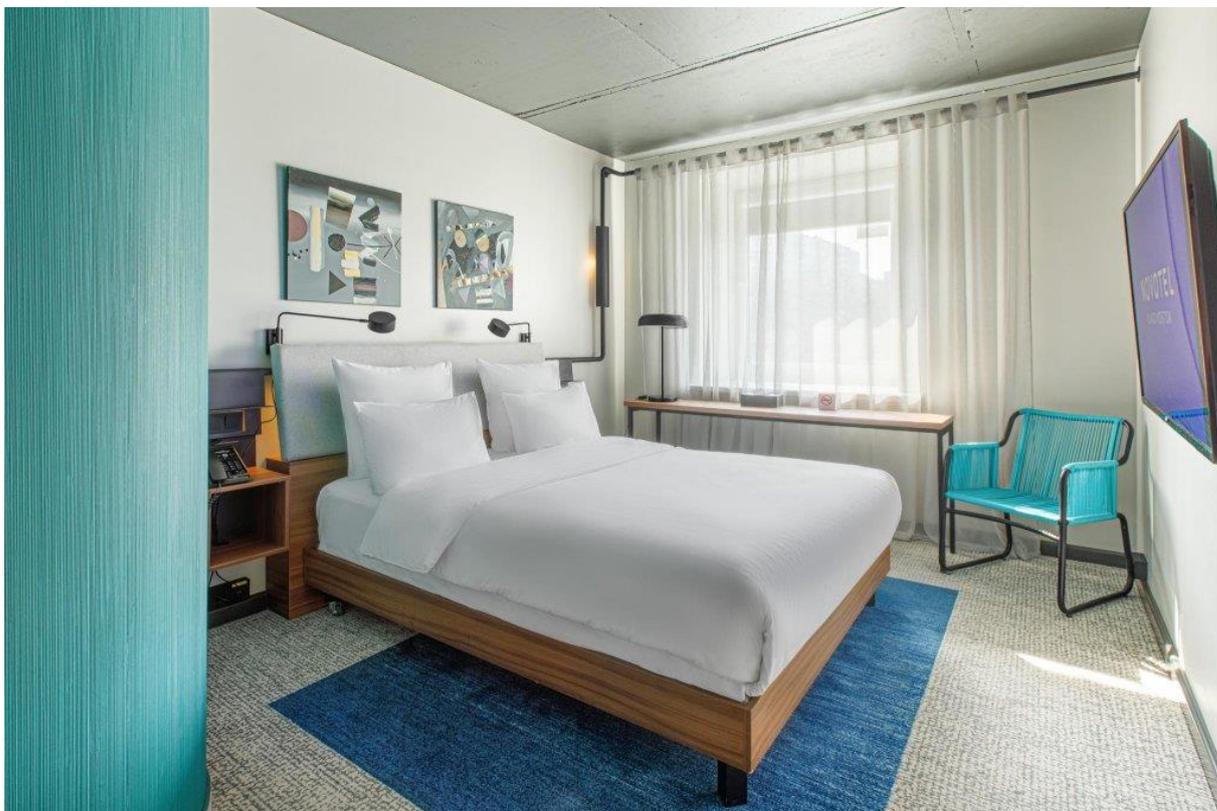


Рисунок Б1 – номер категории Standart

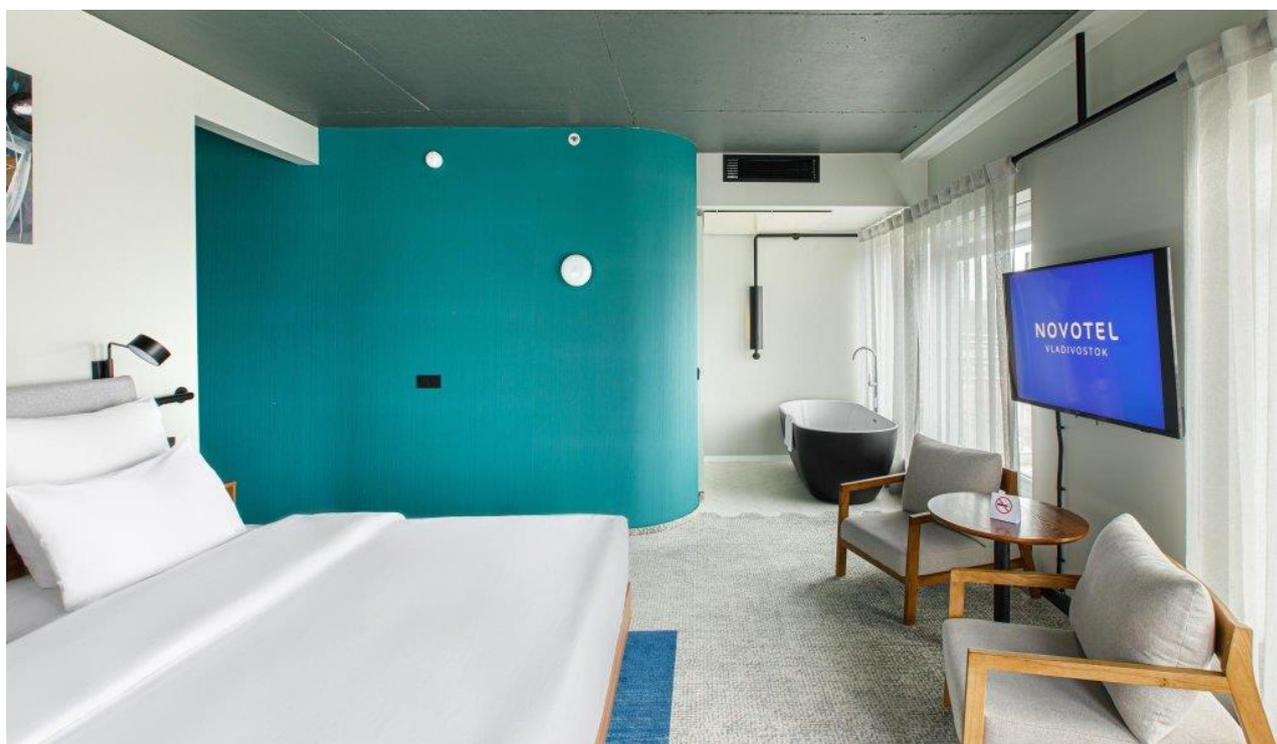


Рисунок Б2 -Номер категории Люкс

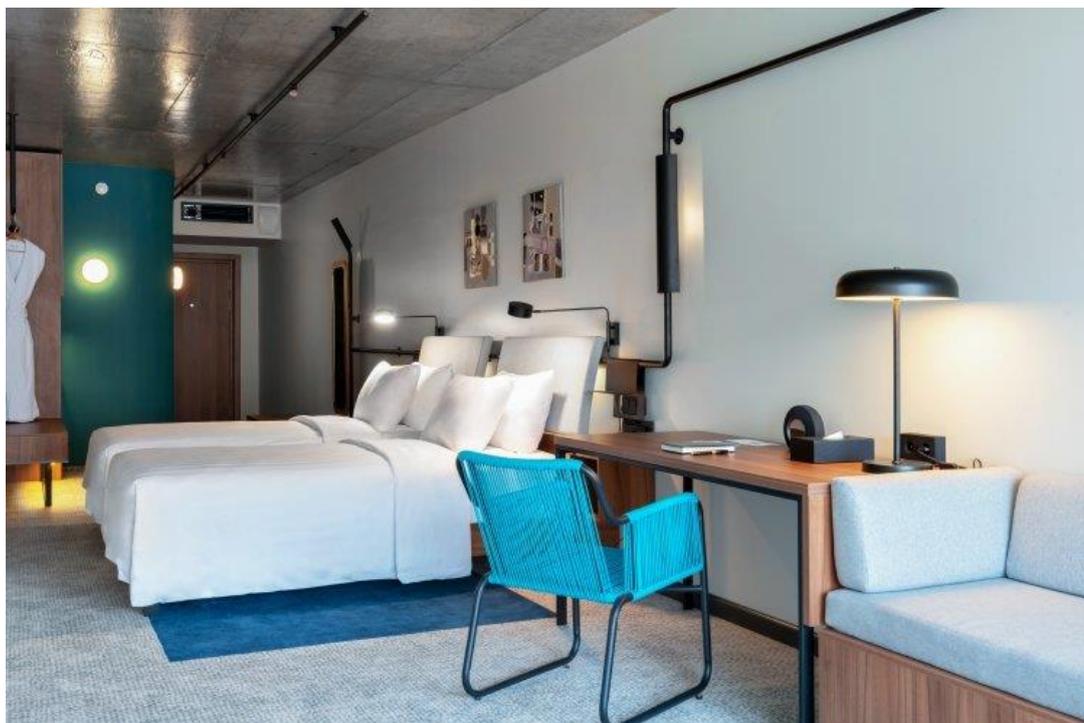


Рисунок Б3 – Номер категории Superior

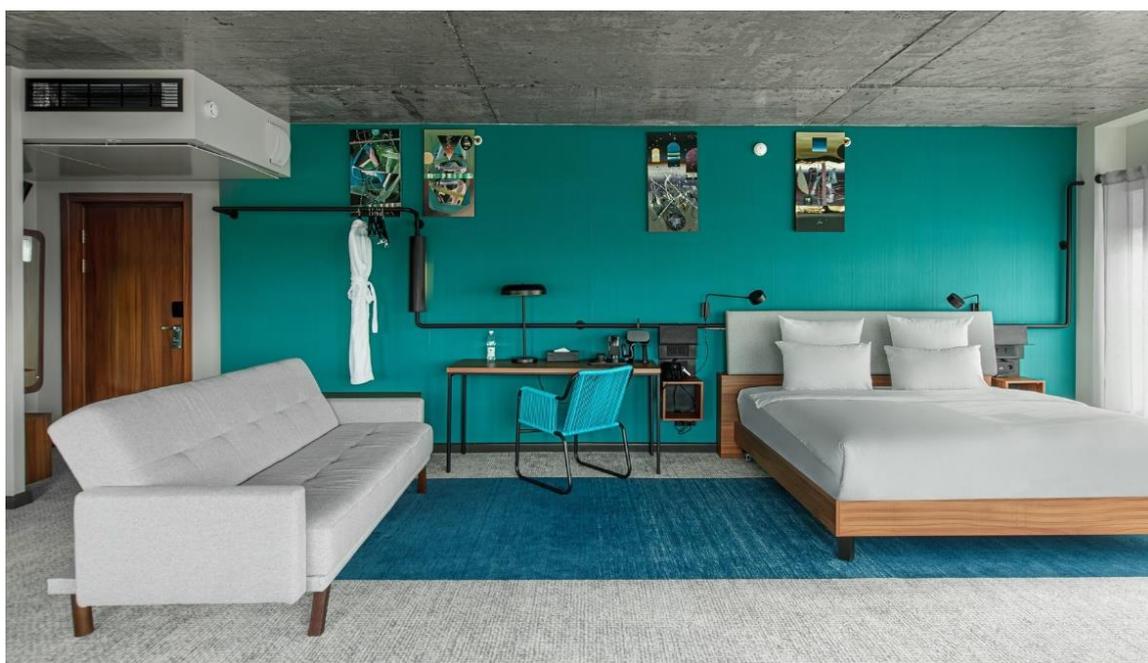


Рисунок Б4 – Номер категории Представительский

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Аграмакова Вероника Павловна,

ФИО

обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часов с «31» мая 2024 г. по «13» июня 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

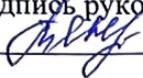
№ п/п	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5
3	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 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
4	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	6
5	Отработка навыков регистрации иностранных граждан Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	6
6	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) Оформление и подготовка счетов гостей	6
7	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6
8	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	6

9	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6
	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	
10	Проведение различных видов уборочных работ	6
	Оформление документов на забытые вещи.	
20	Составление отчета.	12

Дата выдачи задания «31» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «13» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Аграмакова Вероника Павловна,

ФИО

обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часов с «31» мая 2024 г. по «13» июня 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 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	<i>отлично</i>
	ПК 1.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	<i>отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)			<i>отлично</i>

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 13 июня 2024 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Аграмакова Вероника Павловна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: гостиничное дело/специалист по гостеприимству

Группа С-ТГ-23-Г1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «31.05.2024» по «13.06.2024»

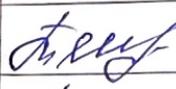
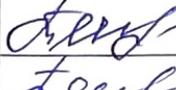
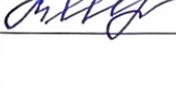
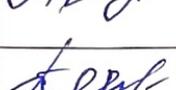
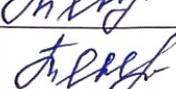
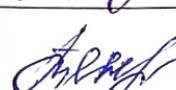
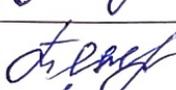
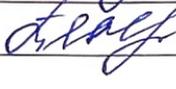
Инструктаж на рабочем месте «31» мая 2024 г

дата


подпись

Тен Ж.А.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
31.05.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
01.06.2024	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	5	
	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5	
03.06.2024	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	4	
	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
04.06.2024	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	4	
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5	
05.06.2024	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	5	
	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5	
06.06.2024	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	5	
	Оформление и подготовка счетов гостей	4	

07.06.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	4	<i>Тен Ж.А.</i>
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	5	<i>Тен Ж.А.</i>
08.06.2024	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	5	<i>Тен Ж.А.</i>
10.06.2024	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>
	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	5	<i>Тен Ж.А.</i>
11.06.2024	Проведение различных видов уборочных работ	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Оформление документов на забытые вещи.	4	<i>Тен Ж.А.</i>
12.06.2024- 13.06.2024	Обобщение полученных материалов	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Оформление отчёта практики.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Защита отчета по практике.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Дифференцированный зачет.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
13.06.2024	Составление отчета.	5	<i>Тен Ж.А.</i>

Руководитель

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Аграмаковой Вероники Павловны
группы С-ТГ-23-Г1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание задач и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте; анализ задачи и/или проблемы и выделение её составных частей; определение этапов решения задачи	Высокий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение задач для поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации	Средний
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применение современной научной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке, проявление толерантности в рабочем коллективе	Высокий
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	Высокий

	российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		<i>Высокий</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществление работы с соблюдением принципов бережливого производства; организация профессиональной деятельности с учетом знаний об изменении климатических условий региона	<i>Высокий</i>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; пользование средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	<i>Высокий</i>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимание текстов на базовые профессиональные темы; участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; выстраивание простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>средний</i>
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и	<i>Высокий</i>

		приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	<i>Согласен</i>
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	<i>Согласен</i>

Руководитель практики (от организации) *Тен Ж.А.* Тен Ж.А.
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Аграмаковой Вероники Павловны

Специальности Туризм и гостеприимство, направленность: гостиничное дело группы: С-ТГ-23-Г1 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.)

«13» июня 2024 г.