

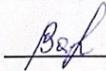
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.05 «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



К.Д. Максимцова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО Владимирова 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 деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	14
4 Система обеспечения безопасности	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание	22
Заключение.....	25
Список использованных источников.....	26
Приложение А. Месторасположение предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	27
Приложение Б. Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel.....	28
Приложение В. Технология заселения гостя на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel	29

Введение

Гостиничный бизнес сегодня является быстроразвивающейся и перспективной отраслью, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Но все же масштаб их деятельности в гостиничном бизнесе развит на много меньше, чем за рубежом.

Индустрия гостеприимства представляет собой единство всех сотрудничающих друг с другом фирм и организаций, каждая из которых выполняет свои специфические функции, направленные на удовлетворение потребностей гостей.

Гостиница представляет средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Гостиницы играют ведущую роль в экономике туризма, они же, как правило, определяют аспекты, относящиеся к психологии туризма, а именно: удовлетворенность поездкой, привлекательность туристского направления, высокую оценку организации пребывания.

Предприятие размещения представляет собой здание, сооружение или часть здания, которое предназначено для предоставления услуг по размещению и проживанию гостей [1].

Таким образом, индустрия гостеприимства является комплексной деятельностью работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г. Находится по адресу: г. Владивосток, Гоголя, 41.

Цель учебной практики: усвоение теоретической части и формирование практических умений по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Задачи учебной практики:

- 1) проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;
- 2) проведение контроля готовности номеров к заселению;
- 3) составление актов на списание инвентаря и оборудования;
- 4) ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- 5) овладение практическими навыками супервайзера, координатора;
- 6) проведение различных видов уборочных работ;
- 7) контроль сохранности предметов интерьера номеров;

- 8) предоставление услуг хранения ценных вещей;
- 9) выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;
- 10) ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения;
- 11) отработка навыков регистрации иностранных граждан;
- 12) ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием;
- 13) осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;
- 14) применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование;
- 15) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

Основой данной работы являются рекомендации по проведению исследований в сфере гостиничного бизнеса, а также электронные источники.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Открытие французского отеля прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. Концепция дизайна «Новотель» была разработана бразильским бюро, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию, а также соответствуют ожиданиям современных путешественников благодаря своей адаптивности.

История гостиничного бренда Новотель началась в 1967 году во французском городе Лилле и именно тогда был открыт первый отель гостиничной группы Асгор. Он располагался в окрестностях города Лиль и включал 62 однотипных номера площадью 25м². В отеле присутствовали залы для проведения совещания и встреч, бассейн и парковка. Здание отеля располагалось вблизи аэропорта и автомагистрали.

Уже через 7 лет в 1974г. в Бордо открылся первый отель Ibis. В 1975г. набирающая «силу» компания приобрела в свой актив трехзвездочную сеть Mercure. Сам бренд был создан в 1967г. Полем Дабрюлем и Жераром Пелиссоном. Первый отель был установлен в 1973г. в Сен-Уице, Франция. В этом же году состоялась покупка сети ресторанов Courtepaille. Уже в 1980г. состоялось приобретение Sofitel, одного из лучших представителей 4-звездочных французских отелей, который впервые появился в Страсбурге в 1964г.

В 1982г. Компания приобрела Jacques Borel International, который в свою очередь внес в перечень обслуживания новую услугу Ticket Restaurant. Это позволило предоставлять клиентам не только услуги гостиничного типа, но и расширенное ресторанное обслуживание.

Спустя 16 лет после создания первого отеля, в 1983г. при слиянии Novotel SIEN Group и Jacques Borel International создается компания Accor Group [2].

«Новотель» представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Сеть включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Отели «Новотель» располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. В России первый «Новотель» появился в 1992 году рядом с аэропортом Шереметьево. Всего под этим брендом в стране работают 11 гостиниц.

В этот отель приезжают как на деловые встречи, так и для отдыха и гастрономических впечатлений.

Карта, на которой представлено месторасположение отеля указано в Приложении А.

Гостиница «Новотель» расположен по адресу: Россия, г. Владивосток, Партизанский пр., д. 44В, 690106, тел: +7 (423) 253 57 22, электронная почта: hb7b4-re@accor.com [3].

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы [4]:

- 1) приказ о назначении директора;
- 2) штатное расписание средства размещения;
- 3) копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- 4) выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД;
- 5) копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, а также услуг;
- 6) по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган;
- 7) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, копия свидетельства о праве собственности, копия договора аренды на здание, копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания для оказания гостиничных услуг;
- 8) копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;
- 9) документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- 10) копии договоров на техническое обслуживание котельной, лифтов;
- 11) копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы [5]:

- 1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров.

3) Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 года N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета.

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года).

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года). Определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ.

8) ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями на 13 июля 2015 года). Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями на 4 октября 2012 года).

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием электронных средств платежа» (с изменениями на 3 июля 2016 года).

11) ФЗ РФ «О персональных данных» (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных.

«Новотель» имеет организационно-правовую форму ООО. Это означает общество с ограниченной ответственностью.

Признаки общества с ограниченной ответственностью: является юридическим лицом. Представляет собой хозяйственное общество; имеет уставный капитал; учреждается одним или несколькими лицами; уставный капитал в соответствии с количеством учредителей разделен на доли; имеет учредительные документы; участники общества не отвечают по обязательствам общества; участники общества несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Таким образом, все документы являются важным аспектом в гостинице, так как без них отель не может функционировать.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления в «Новотель» является линейно-функциональной.

Линейно-функциональная структура управления гостиницей предполагает наличие линейного менеджера, который руководит коллективом сотрудников и принимает различного рода управленческие решения, но при подготовке программ, планов ему помогают руководители и специалисты функциональных подразделений.

Подобная структура характерна для крупных независимых и сетевых отелей, который могут позволить себе несколько слоев управления.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель» представлена в Приложении Б.

Любая организационная система управления гостиницей должна быть гибкой. Это дает возможность манипулировать штатом, сокращать или расширять его при необходимости.

Характеристика служб отеля [6]:

– Служба приема и размещения является одним из главных подразделений гостиницы. Она осуществляет бронирование, прием и регистрацию пребывающих гостей, их последующую выписку и расчет, информирование гостей, прием телефонных звонков.

– Служба управления номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях.

– Служба питания занимается организацией питания как гостей, так и персонала. 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.

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

– Отдел кадров занимается подбором и обучением персонала гостиницы.

– Отдел продаж и маркетинга занимается, главным образом, повышением загрузки гостиницы. Он продвигает рекламу отеля в СМИ и определяет ценовую политику.

Характеристика сотрудников гостиницы [7]:

– Директор отеля осуществляет контроль за функциональными подразделениями, представленными в организационной структуре. В его обязанности входит планирование бюджета

гостиницы, проверка и оценка качества предоставления гостиничных услуг, планирование обучения и повышения квалификации сотрудников.

– Финансовый директор – это руководитель, в чьи обязанности входит контроль за деньгами компании, управление финансовыми потоками, бюджетирование, обеспечение экономической безопасности предприятия и финансовое планирование.

– Администратор размещения отвечает за прием гостей, от его дружелюбного настроения зависит первое впечатление, поэтому необходимо всегда сохранять позитив и отвечать на любые вопросы клиентов. Помимо оформления и расселения вновь прибывших постояльцев, выдачи ключей от номера, контроля багажа в номер и доставки почты адресату, расчёта с клиентами, администратор знакомит гостей с правилами проживания и внутренним распорядком гостиницы.

– Горничная – единственный сотрудник, посещающий номера постояльцев по своей деятельности, и регулярно контактирующий с гостями в ходе оказания услуг. Кроме уборки помещений в соответствии с графиком в работу горничной входит: замена геля для душа, шампуня, мыла, проверка целостности мебели и имущества в номерах, наполнение мини-баров и комплектование номеров необходимыми принадлежностями, приём номеров при выезде гостей.

– Шеф-повар контролирует работу команды ресторана по подготовке разнообразной и вкусной еды согласно спланированного меню, с учетом предпочтений гостей, диетических ограничений и особенностей местной кухни, координирует деятельность подведомственных служб и проверяет качество самых разных блюд.

– Начальник охраны несет ответственность за безопасность гостей и сотрудников.

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Службы взаимодействуют между собой общением, каждый говорит то, что им нужно. Могут взаимодействовать через службу приема и размещения.

Таким образом, все службы в отеле очень важны для того, чтобы вовремя ответить и выполнить пожелания гостей по любому запросу.

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

Виды деятельности гостиницы «Новотель» [8]:

1) 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

2) 47.81 – Торговля розничная в нестационарных торговых объектах и на рынках пищевыми продуктами, напитками и табачной продукцией.

3) 47.91 – Торговля розничная по почте или по информационно – коммуникационной сети Интернет.

4) 47.99 – Торговля розничная прочая вне магазинов, палаток, рынков.

5) 55.90 – Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.

6) 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания.

7) 56.10.1 – Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания.

8) 68.20 – Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом.

9) 68.32 – Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.

10) 81.22 – Деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений.

11) 82.99 – Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки.

12) 96.01 – Стирка и химическая чистка текстильных и меховых изделий.

Задачи, которые ставит перед собой «Новотель»:

1) рациональное использование материально – технической базы гостиничного предприятия;

2) обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;

3) уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.

4) привлечение коммерческой прибыли;

5) оказание качественного сервиса гостям отеля непрерывному повышению качества услуг;

6) обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды.

В задачах гостиницы отражена философия управления. Так как способы управления варьируются, назначения гостиницы различны. Это одна из принципиальных характеристик, которыми руководствуется «Новотель», чтобы отличить себя от других. Также назначение гостиницы должно помочь служащим полностью соответствовать ожиданиям как гостей, так и управляющих.

Цель гостиницы «Новотель» – обеспечить своим гостям лучшее индивидуальное обслуживание, комфорт, спокойную и изысканную обстановку, создавая атмосферу уюта и благополучия.

Услуги, предоставляемые отелем: завтрак, парковка, фитнес-зал, Wi-Fi, обслуживание в номере, проживание с животными, предоставление дополнительной кровати и детской кровати по запросу, прачечная, бизнес-центр.

Цены на номера в гостинице «Новотель» [9]:

1) Стандарт – 82000рублей. Это светлый, современный номер с рабочим местом, удобным креслом для отдыха и столиком, также имеется ванная комната и туалетные принадлежности.

2) Супериор - 9200 рублей. Это хорошо освещенный улучшенный номер с рабочим местом, удобным диваном для отдыха и столом. Также в номере предоставляется ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями.

3) Люкс - 19200 рублей. Это просторный, двухкомнатный номер люкс, он подойдет, как для работы, так и для отдыха вдвоем или всей семьей.

4) Представительский - 18700 рублей. Имеет полукруглую форму с панорамным видом на город. Номер с рабочим местом, удобным диваном и журнальным столиком, набором для приготовления чая и кофе.

Таким образом, гостиница «Новотель» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Также назначение предприятия очень важно в представлении гостиницы гостям и новым сотрудникам. Оно должно быть внесено во всевозможные справочники, каталоги, фигурировать в рекламных материалах, а также материалах, используемых для обучения сотрудников.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия

Гостиничное обслуживание – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг.

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн-бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси. И все это предполагает определенный порядок действий и следование правилам [10].

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является цикличным: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.

Таблица технология заселения гостя представлена в Приложении В.

Алгоритм заселения гостя [11]:

- 1) установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия;
- 2) узнать имя гостя;
- 3) просить, есть ли у гостя бронь;
- 4) попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя;
- 5) сделать ксерокопию паспорта гостя;
- 6) попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму;
- 7) спросить у гостя, каким способом он хочет прогарантировать проживание в отеле;
- 8) рассказать основную информацию об отеле, а именно: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги;
- 9) выдать гостю ключ от номера;
- 10) предложить гостю помощь с багажом;
- 11) удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов и попрощаться с ним.

Алгоритм выселения гостя с отеля:

- при виде гостя приветствуем его стоя;
- уточняем у гостя, как его зовут и номер комнаты;
- просим ключ у гостя;
- уточняем пользовался гость мини-баром или нет;
- подготавливаем информационный счет;
- выдаем гостю информационный счет для проверки и подписи;
- узнаем нужен ли отдельный счет за дополнительные услуги и проживание или нет;
- уточняем, каким способом гость хотел бы оплатить проживание;
- принимаем оплату;
- выдаем гостю итоговый счет;
- узнаем нужна ли помощь с багажом или трансфером;
- перед тем, как окончательно отпустить гостя, желаем ему хорошего дня и сообщаем,

что будете ждать его снова.

Культура предприятия является органичное сочетание явных и неявных, разделяемых ключевыми сотрудниками убеждений, ценностей и норм поведения, которые определяют вектор и качественные характеристики организационного поведения сотрудников, способствующего формированию конкурентной позиции предприятия во внешней среде.

Таким образом, обслуживание гостя является унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, и повышение прибыли.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг-организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации.

Гостиничный маркетинг направлен на привлечение и удержание клиентов в гостиничной индустрии. Он охватывает все точки касания гостиницы с целевой аудиторией.

Маркетолог в гостиничном бизнесе должен анализировать, что происходит на рынке: потребности целевой аудитории, их боли, предложения конкурентов, сценарии поведения гостей, факторы спроса.

Задачи гостиничного маркетинга:

1) составить стратегию для отеля: стратегия-это продуманные шаги, которые приведут бизнес к цели. Когда есть ожидаемый результат, составляется стратегия: список задач, которые нужно решить на пути к цели. Задачи делятся на подзадачи, они распределяются по сотрудникам в стратегическом плане. Тут же указывают бюджет, ресурсы и сроки;

2) прогнозировать изменения на рынке и динамику спроса: в ежедневной работе маркетолог предскажет скачок спроса. Например, изучит инфоповоды и мероприятия в регионе, заранее подготовит ценовую политику, чтобы к старту музыкального фестиваля или крупной конференции все были готовы, и заработали максимум на высоком спросе;

3) позиционировать бизнес: маркетолог должен понять, на какой крючок поймать гостя. Затем посмотреть по сторонам и понять, кто еще клюнет на этот крючок. Дальше создать цепочку из крючков и попробовать показать разным сегментам. Так работает позиционирование отеля;

4) составить уникальное торговое предложение: уникальное торговое предложение является то, что можете предложить гостю в отличие от конкурентов. Чтобы это предложение работало на привлечение гостей, оно должно показывать ваше главное преимущество;

5) создать контент: за счет контента маркетологи делают так, чтобы отель захотели купить;

6) найти мероприятия для поиска партнеров: чтобы не отставать от конкурентов, отелю важно всегда быть в курсе последних событий. В этом помогают чаты и сообщества, где представители объектов обсуждают новости и делятся опытом;

7) выбрать эффективные каналы продвижения: эффективный канал продаж является тот, где ищет услугу ваша целевая аудитория.

Гостиница «Новотель» выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, буклетов, фирменных бланков, конвертов. Также у отеля есть личный сайт, в котором расписаны все категории номеров, цены, адрес, номера, услуги, акции и многое другое. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание.

Большое влияние на имидж отеля «Новотель» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов. Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы можно назвать рекламу, общественную деятельность, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города [12].

В «Новотеле» предоставляются скидки для детей такие, как:

- при совместном проживании с родителями дети до 16 лет живут бесплатно;
- возможность бронирования смежных номеров, в одном из которых будут проживать дети со скидкой 50.

Также есть тариф для молодоженов, в котором предоставляются:

- 1) скидка 50% на ранний заезд;
- 2) выезд до 14:00;
- 3) приоритет в выборе номера;
- 4) комплименты от отеля.

Таким образом, для гостиницы разные инструменты для продвижения очень актуальны, благодаря им гости могут составить свое представление еще до посещения отеля.

4 Система обеспечения безопасности

Гостиничный бизнес один из самых уязвимых отраслей предпринимательства для вандализма, грабежей имущества и пожаров. Он требует серьезного отношения к созданию надежной защиты от действий преступников, случайных возгораний, протечек, неисправностей оборудования и других обстоятельств. Современная система охраны в круглосуточном режиме помогает защищать инвестиции владельцев отеля, ценное имущество, здоровье сотрудников и постояльцев в случае возникновения непредвиденных чрезвычайных ситуаций.

Система безопасности гостиницы является совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице.

Документы, регламентирующие безопасность в отеле:

- пожарная сигнализация: одна из ключевых систем, которая должна быть включена в состав общего комплекса безопасности гостиницы. В зависимости от размеров отеля может быть спроектирована и установлена одна из двух основных АПС: аналогового или адресного типа. Первый тип применяют в небольших гостиницах, с малой этажностью и небольшим количеством номеров. Второй тип устанавливают в больших отелях с большим количеством этажей, номеров, со сложной структурой здания и расположения помещений;

- система оповещения является неотъемлемой частью пожарной сигнализации, ибо весь комплекс электронных и программных средств направлен на то, чтобы быстро и организованно вывести людей из опасной зоны, сохранив их жизнь и здоровье. К техническим средствам оповещения относятся: специальные громкоговорители, устройства, которые ими управляют, световые табло, обычно с надписями: «Запасный Выход», «Выход»;

- средства пожаротушения в системе безопасности гостиницы. К средствам пожаротушения относятся пожарные гидранты, противопожарные щиты с комплектом инструментов, размещенные по утвержденным местам огнетушители и автоматические системы пожаротушения. В гостиницах используют водяные установки, в силу их полной безвредности для здоровья;

- охранная сигнализация: устанавливают для автоматической охраны номеров и иных помещений общего и служебного пользования, а также подступов к объекту. Обычно устанавливают 5 рубежей охраны: прилегающая территория, входная зона, границы (двери, оконные проёмы), внутренний объем объекта и ценные предметы (сейфы, аппаратура);

– СКУД – оборудования системы контроля доступа предназначено для того, чтобы ограничить или запретить доступ в помещение, здание или территорию. К такому оборудованию относят множество устройств: простейшие кодовые замки, турникеты и шлагбаумы, различные идентификаторы, электромагнитные ключи и карты.

– система видеонаблюдения является комплекс технических устройств, которые обеспечивают визуальный контроль за происходящими событиями и фиксируют их.

Задачи видеонаблюдения: защита от проникновения в помещение или иных несанкционированных действий, фиксация технологического процесса на производстве, обслуживания посетителей в учреждениях, учёт рабочего времени и контроль эффективности сотрудников, мониторинг и анализ поведения клиентов, учёт посещаемости, а также предупреждение ЧП;

– техническая безопасность является обеспечение безопасных условий в сооружениях и зданиях капитального типа для здоровья и жизни пребывающих в них людей, предотвращения рисков аварий и поддержания на должном уровне технического состояния строений в течение всего периода их жизненного цикла;

– информационная безопасность является комплекс мер и средств, направленных на защиту конфиденциальности, целостности и доступности информации. Она играет важную роль в современном мире, где цифровые технологии проникают во все сферы жизни [13].

Таким образом, система безопасности играет важнейшую роль в жизни человека и предприятия, с помощью определенных действий можно обезопасить существование различных субъектов и объектов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Со службой приема и размещения клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения отеля совпадают с главной задачей всей гостиницы. Это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента заселения гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

Функции службы приема и размещения:

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

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

В состав службы приема и размещения входят: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар.

Характеристика сотрудников:

- Начальник службы приема и размещения относится к категории руководителей, принимается на работу и увольняется с нее приказом директора гостиницы, которому он непосредственно подчиняется в своей работе.

– Администратор размещения отвечает за прием гостей, от его дружелюбного настроения зависит первое впечатление, поэтому необходимо всегда сохранять позитив и отвечать на любые вопросы клиентов.

– Горничная – единственный сотрудник, посещающий номера постояльцев по своей деятельности, и регулярно контактирующий с гостями в ходе оказания услуг.

– Портье – это служащий гостиницы, ведающий хранением ключей, приёмом почты.

– Швейцар – это работник отеля или ресторана, главная обязанность которого – встреча гостей у входа.

– Менеджер по бронированию является специалистом, в обязанности которого входит бронирование гостиничных услуг, а также предоставление информации потенциальным клиентам.

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

Контроль работы сотрудников – это комплексная задача, которую пытается решить каждый руководитель, с разной степенью успешности. Методы, используемые руководителем предприятия, позволяют повысить эффективность компании и увеличить прибыль. Однако виды контроля персонала многочисленны и ряд из них направлен на решение достаточно узких целей.

Руководитель благодаря цели получает эффективную команду, надежную защиту персональных данных компании, следовательно – впоследствии он обретает результат, который его устраивает. Одновременно контроль действий персонала должен приносить не меньшую пользу для работников организации. В первую очередь это стабильная заработная плата, уверенность в карьерном росте, мотивация, прозрачные и понятные требования относительно профессиональной деятельности.

Любой метод контроля персонала, любая система управления и контролирования, любая проверка деятельности работников в рамках должностных мест направляются на общее благо компании и осуществляются по взаимному соглашению сторон.

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

Служба эксплуатации номерного фонда – подразделение гостиницы, обеспечивающее техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта; обеспечивающее обслуживание гостей в номерах.

Вся работа этой службы построена вокруг основной цели – окружить заботой, создать комфортные условия для жизни вне дома и помочь решить все бытовые вопросы. Внутри

службы номерного фонда тоже есть отделы, которые больше контактируют с клиентами: сотрудники так называемого front office встречают гостей, принимают заказы, отвечают на вопросы и лично оказывают услуги.

Перед службой номерного фонда стоят задачи, от которых, без преувеличения, зависит успех отеля:

- управлять бронированием;
- принимать и размещать гостей;
- обслуживать гостей, причем в самом широком смысле — от оказания помощи в заказе такси до создания приятной атмосферы в лобби;
- делать уборку в номерах;
- обеспечивать безопасность постояльцев и имущества отеля.

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

Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи.

Характеристика сотрудников:

Первыми встречают гостей швейцары, которые стоят у входа в гостиницу. Они должны поприветствовать гостей, помочь им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, имеющихся в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), о месте расположения гостиницы и ее окрестностях.

Сопровождением гостей в номера, а также доставкой багажа занимаются коридорные. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию по имеющимся в гостинице услугам: о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, бассейна, спортзалов и т.д. По прибытии в номер коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться: объяснить, что и как работает (освещение, радио, телевизор, кондиционеры).

Множество важных услуг оказывают гостям консьержи. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле гостиницы или непосредственно на этажах. До определенного времени консьержи не были служащими гостиниц.

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

Обслуживанием номерного фонда занимается хозяйственная служба гостиницы. Работает эта служба в тесной связи со службой приема и размещения посетителей. В состав хозяйственной службы входит больше всего персонала от общего числа работников отеля.

Отдел обслуживания номерного фонда возглавляет директор, который занимается организацией работы, распределением задач между подчиненными и ведет контрольные документы. В обязанности директора входит прямой контроль качества работы, сдача документов, составление графиков.

Если заведение большое, то у директора есть несколько заместителей. Они выполняют задачи директора, когда его нет. Самый важный аспект работы хозяйственной службы — слаженность действий работников. Поэтому вопрос планирования задач всегда стоит остро. При малейшем нарушении страдает вся система, так что в гостиницах очень строго контролируется пунктуальность и уровень выполнения работы.

Каждый сотрудник службы номерного фонда, независимо от отдела и уровня подчинения, должен обладать полной информацией об отеле. Где и что находится, часы работы ресторана и спортзала, как сдать вещи в химчистку и по какому номеру позвонить администратору – ответы хотя бы на базовые вопросы каждый член команды отеля должен знать на зубок.

Обслуживание номерного фонда отеля включает в себя массу задач, которые зачастую незаметны для простого жильца. Горничные выполняют достаточно сложные работы, и при этом должны делать это максимально быстро.

Время на уборку определяет хозяйственная служба гостиницы. Обычно это не более 10-15 минут. В уборку входит смена постельного белья, полотенец, заполнение бара в номере, мытье пола, протирание пыли [14].

Таким образом, ПК являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом, обеспечивая высокое поддержание чистоты и порядка в номерах.

6 Индивидуальное задание

Проведение различных видов уборочных работ

Поддержание чистоты в гостинице является необходимой услугой, потому что от нее зависит имидж заведения. Если гость обнаружит в номере следы, оставленные предыдущими жильцами, то в следующий раз он вряд ли выберет этот же отель.

Хаускипинг – служба, основной обязанностью которой являются различные виды уборочных работ в гостинице. Зоны уборки: номера; зоны общего пользования и технические помещения; входная группа и прилегающая территория.

В хозяйственном отделе, который занимается уборкой на первой ступени, находятся горничные, далее идут супервайзеры, затем начальник отдела.

Новая горничная перед тем как приступить к работе, должна пройти обучение как теоретическое, так и практическое. Обучают убираться горничных в группах под руководством супервайзера, который приводит их в номер и проводит сам уборку. Далее горничные пробуют самостоятельно в правильном порядке навести в номере чистоту.

Длительность обучения зависит от наличия опыта работы. По стандартам гостиничного бизнеса, горничная может повторно пройти тренинг с супервайзером и выполнить уборку. Специфика работы по уборке номеров многогранна, используя общие рекомендации, нужно гостям обеспечить комфорт и приятные воспоминания от пребывания в отеле.

Типы уборки в гостинице:

1) Ежедневная уборка делится на категории:

Текущая. Проводятся в занятых номерах в отсутствие постояльцев. Горничная открывает окно или включает кондиционер, собирает мусор, моет санузел, раскладывает свежие полотенца и гигиенические принадлежности, пылесосит в номере, меняет постельное бельё, проверяет работоспособность телевизора, светильников и другой техники.

Текущая в свободных номерах. Чтобы поддерживать свежесть атмосферы, неиспользуемые номера ежедневно проветривают, спускают воду в унитазе.

Экспресс-уборка. Проводится внепланово по просьбе гостя, нередко в его присутствии. Горничная устраняет беспорядок всеми доступными способами насколько это необходимо.

Вечерняя. Как правило, проводится в пятизвёздочных отелях или для VIP-гостей. Горничная приносит «ночные колпаки», воду или шоколадки, собирает мусор, обеспечивает комфортную атмосферу для ночного сна.

Текущая в зонах общего пользования. Включает чистку напольных покрытий (очень важно в зоне вестибюля), полировку стеклянных и металлических поверхностей, обеспыливание, сбор и вынос мусора.

2) Уборка после выезда проводится сразу после отъезда гостя для подготовки номера к заселению следующих постояльцев. Включает тщательную уборку каждого уголка, чтобы помещение блистало чистотой и свежестью: тщательное мытьё сантехники и пола в санузле, обработку пылесосом напольных покрытий и матраса кровати, проветривание, удаление мусора и забытых вещей, замену постельного белья и банных принадлежностей.

3) Уборка забронированных номеров проводится перед вселением нового гостя, чтобы освежить комнату и создать у постояльца благоприятное впечатление. Если номер стоял пустым довольно долго, то нужно провести полноценную текущую уборку, заменить бельё и расходные гигиенические принадлежности.

4) Периодическая, или генеральная уборка проводится по окончании высокого сезона и включает тщательное мытьё и чистку буквально всех уголков сверху донизу. Квалифицированные специалисты чистят обивку мебели и ковровые покрытия с помощью эффективных химических средств, обрабатывают мраморные полы и стены от пятен, удаляют пыль с потолков и потолочных светильников. Сотрудники отеля снимают и передают в стирку шторы и прикроватные коврики.

Все виды уборок в отеле выполняются по заранее установленному стандарту и состоят из трёх основных этапов:

- Подготовка тележки: наверх кладут гигиенические принадлежности и воду в бутылках, на среднюю полку – чистое бельё, полотенца, халаты и тапочки, на нижнюю – моющие и чистящие средства, по бокам прикрепляют мешки для мусора и для грязного белья;

- уборка номеров, которая выполняется по периметру слева направо или справа налево, без пропусков;

- расстановка мебели и аксессуаров, создание аккуратного вида комнаты.

Ежедневная уборка занимает около получаса, если номер используется, и 5-10 минут, если свободен. За одну смену горничная обрабатывает в среднем 15 номеров. Начинать следует с номеров, на которых висит табличка «Просьба убрать». При наличии таблички «Не беспокоить» заходить или стучать в дверь запрещается.

Любой вид уборки в отеле включает следующие действия горничной:

- Открывает дверь и ставит тележку поперёк проёма, чтобы никто не смог зайти в помещение. В течение всей уборки дверь остаётся открытой;

- приоткрывает окно или включает вентиляцию, чтобы проветрить помещение;

- включает все осветительные приборы;

- собирает мусор из корзин и складывает в мешок на тележке;

- складывает на тележку грязную посуду, если она осталась после завтрака;

- меняет постельное бельё, застилает кровати;

- меняет полотенца в ванной, при необходимости раскладывает новые гигиенические принадлежности;

- вытирает пыль со всех поверхностей;
- обрабатывает мебель и полы пылесосом;
- протирает зеркала и стеклянные поверхности;
- моет ванну и сантехнику;
- моет пол, протирает плинтусы.

Схема уборки номеров представлена в приложении Г.

Также во время уборки нужно приводить в порядок разбросанные вещи постояльцев. Нельзя заглядывать в шкафы и чемоданы, но если вещи лежат на полу, то поднять и аккуратно сложить их на виду или повесить на вешалку. К небольшим и ценным вещам прикасаться запрещено [15].

Также бывает такое, что уборочные мероприятия в отеле проводятся под конкретного гостя. В этом случае в задании, которое выдается горничной, ставятся особые отметки с комментариями.

Для уборки используются качественные гипоаллергенные препараты без резкого запаха. Для каждого вида поверхности подготовлено особое моющее средство и салфетки или губки. После влажной обработки поверхности насухо вытирают, чтобы не оставлять разводов.

Таким образом, уборка в отеле является главным аспектом обслуживания, благодаря ей гость будет чувствовать себя комфортно, зная, что в гостинице соблюдаются санитарно-гигиенические нормы.

Заключение

Во время прохождения учебной практики усвоила главную цель: теоретическую часть и формирование практических умений по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Также были решены следующие задачи:

- 1) Осуществила контроль оказания услуг, предоставляемых в гостиницах.
- 2) Оформила и подготовила счета гостей.
- 3) Отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 4) Отработала навыки работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.
- 5) Изучила работу офиса административно-хозяйственной службы.
- 6) Провела прием и инвентаризацию гостиничного белья.
- 7) Применила магнитные карты от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.
- 8) Ознакомила со стандартами обслуживания в гостинице.
- 9) Овладела практическими навыками супервайзера, координатора.
- 10) Провела различные виды уборочных работ.

Гостиничная индустрия – это суть системы гостеприимства. Она представляет собой сложную, комплексную сферу профессиональной деятельности, направленную на удовлетворение потребностей клиентов, исходит из традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания. Важно на гостиничном предприятии правильно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

Службы в отеле выполняют различные функции, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей и эффективное управление.

Безопасность в отеле является неотъемлемой частью, так как она направлена на обеспечение защиты гостей, персонала и имущества отеля от различных угроз.

Таким образом, несмотря на кажущуюся простоту должностных обязанностей сотрудников, их качественное выполнение оказывает значительное влияние на уровень обслуживания клиентов в масштабах всего отеля и, как следствие, на впечатления гостя.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Гостиничная индустрия // Туристическая библиотека [сайт]. – URL: https://tourlib.net/books_tourism/senin03.htm (дата обращения: 08.05.2024).
- 2 Вселенная Novotel // Accor Group [сайт]. – URL: <https://novotel.accor.com/a/ru/novotel-experience.html> (дата обращения: 08.05.2024).
- 3 Novotel Vladivostok // Novotel Владивосток [сайт]. – URL: <https://novotel-vladivostok.com/> (дата обращения: 10.05.2024).
- 4 Перечень документов классификации гостиниц // Национальная курортная ассоциация [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 10.05.2024).
- 5 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме // Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/.html> (дата обращения: 11.05.2024).
- 6 Общая характеристика служб гостиницы // StudFiles [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 11.05.2024).
- 7 Персонал в отеле // Miracleon [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 11.05.2024).
- 8 Коды ОКВЭД для отеля // Контур Эльба [сайт]. – URL: <https://e-kontur.ru/kakoi-okved/gostinitsa-otel> (дата обращения: 08.05.2024).
- 9 Отель Novotel Vladivostok // ALL-Accor Live Limitless [сайт]. – URL: <https://e-kontur.ru/kakoi-okved/gostinitsa-otel> (дата обращения: 12.05.2024).
- 10 Обслуживание гостей в гостинице // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/> Otelms (дата обращения: 12.05.2024).
- 11 Алгоритм действий при заселении в отель // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://infourok.ru/razrabotka-prakticheskogo.html> (дата обращения: 12.05.2024).
- 12 Гостиничный маркетинг // Travelline.ru [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/blog/gostinichnyy-marketing-osnovy-zadachi-i-sovety-ot-eksperta/> (дата обращения: 16.05.2024).
- 13 Безопасность в гостинице // Bnovo [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru/blog/security-in-the-hotel/> (дата обращения: 18.05.2024).
- 14 Задачи отдела обслуживания номерного фонда // aktavest.ru [сайт]. – URL: <https://aktavest.ru/informacziya-ob-uslugah/zadachi-otdela-obslužhivaniya-nomernogo-fonda/> (дата обращения: 18.05.2024).
- 15 Виды уборок в отеле // Bnovo [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru/blog/security-in-the-hotel/> (дата обращения: 18.05.2024).

Приложение Б

Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок Б.1 – Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение В

Технология заселения гостя

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация
при виде гостя приветствуем его стоя.	«Доброе утро/день/вечер, добро пожаловать в...». «Чем я могу вам помочь?».	Вы всегда должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливается ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво с улыбкой просим подошедшего гостя подождать.	«Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам» «Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить».	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточняем у гостя, как его зовут.	«Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?».	Общаться с гостем по имени, не допускать обращения на “ты”, по полному имени.
Уточняем было ли бронирование ранее.	«Скажите, пожалуйста, Вы бронировали номер ранее?».	если было бронирование, обращаемся к OPERA и к вкладке argevale, если его нет, то сделать бронирование и заселение.
Просим у гостя предоставить паспорт.	«Для заселения мне понадобится Ваш паспорт.» «Могу ли я попросить ваш паспорт».	Если откажут, то попросить сказать фио, номер и серию паспорта.
Подтверждаем детали бронирования.	«Давайте с Вами сверим детали бронирования. Итак, вы забронировали номер на имя..(Иванова Мария) будете проживать с 10 по 15 февраля, вами был выбран номер категории...»	Если что-то некорректно, то исправить в профайле.
Уточняем, можно ли сделать ксерокопию паспорта.	«Могу ли я сделать ксерокопию вашего паспорта».	Если гость отказался в копировании паспорта, то просим продиктовать данные паспорта.
Делаем копию необходимых данных паспорта (1 стр и прописка).	«..., как добрались до нашего отеля, проживали ли вы здесь ранее и тд».	Заполняем молчание вопросами.
Возвращаем паспорт.	«Вот, пожалуйста, ваш паспорт».	Паспорт кладем на ресепшн.
Проверяем статус номера.	«Одну минуту, пожалуйста, я проверю статус номера».	Обращаемся к вкладке «Room manager». Заселяем гостя в номер со статусом «Inspected».
Распечатываем с программы опера регистрационную карту.	«..., вам необходимо заполнить регистрационную форму-сверить корректность введенных данных, ознакомиться с правилами проживания в нашем отеле и подписать».	Помочь гостю сориентироваться в регистрационной карте, ручкой показать на данные гостя.

Продолжение таблицы В.1 – Технология заселения гостя

Шаг/действие	Как это сделать/варианты использования	Дополнительная информация
Уточните способ гарантии бронирования.	«Подскажите, пожалуйста, как бы Вы хотели прогарантировать Ваше проживание».	Есть 4 способа возможности оплатить проживание: преавторизация, оплата наличными за весь период проживания или картой, оплата посуточно.
Проинформировать гостя о выдате финансово-отчетных документов.	«это Ваш информационный счет, в котором указаны начисления за проживание, сверьте, пожалуйста, корректность начислений и подпишите счет».	Берем оплату и выписываем итоговый счет. Итоговый счет вкладываем с чеками в конверт и отдаем гостю (скрепляем счет и чеки).
Проинформировать о всех/ доп. услугах.	«Позвольте проинформировать Вас об услугах нашего отеля...».	Уточнить о услугах, входящих в стоимость, а также всех услугах, которые есть в отеле.
Уточнить будет ли гарантировать доп. расходы.	«подскажите, пожалуйста, будете ли Вы гарантировать/внести депозит на доп.расходы».	Узнать, как гость будет гарантировать (наличные или безнал 5000. Оформляем депозит в биллинг, потом рау out. Выдаем квитанцию о внесении депозита.
Проинформировать о месторасположении комнаты.	«Пожалуйста это Ваша гостевая карта, в ней находится ключ от вашего номера. Также вы можете увидеть информацию о «пароль от Wi-fi, номер телефона ресепшн...». Номер комнаты находится на ... этаже, лифт вы можете увидеть...».	Не говорить номер комнаты.
Проинформировать о расписании завтрака и расположении ресторана.	«... в нашем отеле завтраки проходят формате шведского стола с 7 до 11 утра в ресторане «Рандеву», который находится на... этаже».	Если у гостя возникнут доп. вопросы, также на них ответить.
Указать, что стойка ресепшн работает 24 часа в сутки.	«стойка размещения доступна 24 часа в сутки, если будут какие-либо вопросы, Вы можете позвонить по номеру телефона, который указан на гостевой карте, а также на памятке гостя в номере или напрямую обратиться на стойку ресепшн».	Быть готовым всегда встретить и помочь гостю.
Узнать нужна ли помощь с багажом.	«подскажите, пожалуйста, Вам понадобится помощь с багажом».	Если необходима помощь позвонить в службу «багажиста».
Узнать нужна ли еще какая-то помощь.	«Могу ли я еще вам чем-то помочь».	Быть готовым помочь в разных ситуациях. Если гостю больше не нужна помощь, то стоит пожелать ему хорошего проживания.

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

ФИО

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

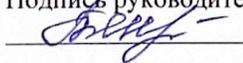
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ 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. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
8	Оформление и подготовка счетов гостей. 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). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	6
10	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. 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 Максимцова Камилла Дмитриевна _____

ФИО

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 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	отлично
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	отлично

Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			<i>Отлично</i>
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	<i>Отлично</i>
	ПК 3.2 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>Отлично</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	<i>Отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Все освоено 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 *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

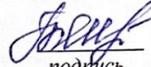
Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «06.05.2024» по «25.05.2024»

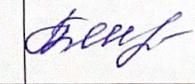
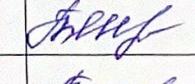
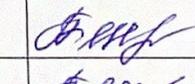
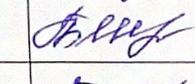
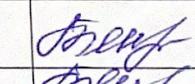
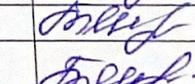
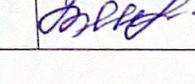
Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2024 г

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
06.05.2024	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	
07.05.2024	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5	
08.05.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	5	
09.05.2024	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	
10.05.2024	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	5	
11.05.2024	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	5	
13.05.2024	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	5	
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	5	
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5	
14.05.2024	Оформление и подготовка счетов гостей.	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	5	

15.05.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).	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- 25.05.2024	Обобщение полученных материалов.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Оформление отчета 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

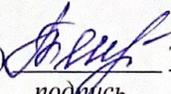
Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Максимцовой Камиллы Дмитриевны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А.

подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Максимцовой Камиллы Дмитриевны

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.

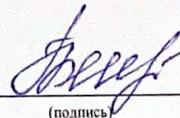
Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

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.