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

## ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

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

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

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 Гостиничное дело



период с «27» мая по «23» июня 2022 года

Студент группы С-ГД-21  Демидова П.В.  
*подпись*

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия  Ченский Е.С.  
*подпись*

Отчет защищен:

с оценкой  Руководитель практики от ОО  Тен Ж.А.

Владивосток 2022

## Содержание

Введение .....	3
1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «ВВО–ГРУПП» .....	4
1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО–ГРУПП» .....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия .....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО–ГРУПП».....	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия .....	7
1.5 Перспективы развития предприятия .....	9
2 Организационно–технологические аспекты деятельности ООО «ВВО–ГРУПП» ....	11
2.1 Анализ деятельности ООО «ВВО–ГРУПП».....	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия .....	12
2.3 Информационные технологии предприятия .....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта .....	16
4 Система обеспечения безопасности.....	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	20
6 Индивидуальное задание.....	24
Заключение .....	26
Список использованных источников.....	27
Приложение А. Проезд к ООО «ВВО–ГРУПП».....	29
Приложение В. Сайт ООО «ВВО–ГРУПП».....	30

## Введение

В настоящее время гостиничный бизнес и рынок значительно расширяют свои границы. Это связано с тем, что гостиничный бизнес сейчас пользуется большой популярностью и приносит не малый доход владельцам. Индустрия гостеприимства является важной составляющей туристического продукта. Сейчас гостиничные предприятия стараются создать максимально комфортные условия для своих гостей и туристов, или для большего их привлечения.

Но даже гостиничный рынок не избегает конкуренции. Конкуренция – это противоборство предприятий за лучшие условия реализации своей продукции. Конкуренция является благоприятным фактором для тех гостиниц, которые всегда думают о своих гостях и делают всё, чтобы они возвращались туда снова и снова.

Сейчас каждое гостиничное предприятие старается заслужить доверие гостей. Одни гостиницы следуют тенденция развития и прибегают к новым технологиям, другие стараются улучшить жилищные условия в своих номерах, а третьи делают уклон на дополнительные услуги, которые часто востребованы постояльцами, например: бани, сауны, или спа–салон.

Современные гостиницы предоставляют не только услуги временного размещения и питания, но и услуги транспорта, экскурсий и так далее.

Практические знания играют большую роль в карьере каждого специалиста. Накопленный опыт и теоретические знания непременно пригодятся для работы и решения многих проблем, которые могут возникнуть в течении работы.

Производственная практика проходила на базе АК ВГУЭС в должности «Администратор», с 27.05.2022г. по 23.06.2022г.

Целью практики является изучение деятельности гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО–ГРУПП».

Задачи:

- ознакомиться с процессами работ на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»;
- приобрести навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- обучиться ведению учёта забытых вещей.

Объектом работы является структура, услуги и деятельность гостиницы.

Предметом – организация деятельности в гостинице «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО–ГРУПП».

При написании отчёта по производственной практике использовались официальные данные с сайта гостиницы, учебные и статистические источники.

## 1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «ВВО–ГРУПП»

### 1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО–ГРУПП»

Апарт–отель расположен в центре города Владивосток. «ВВО–ГРУПП» находится на улице Пограничная, д. 14, офис 5, в трёхэтажном здании, которое сразу привлекает внимание своим необыкновенно завораживающим видом. Вместимость гостиницы составляет 50 человек.

Дата образования гостиницы 07.08.2020 год [7].

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» находится в шаговой доступности от центра. Всего в нескольких минутах от Спортивной Набережной и в одном километре от Корабельной набережной и всего в двух километрах от Морского вокзала. Маршрут от вокзала до гостиницы представлен в Приложении А (рис. 3).

ООО «ВВО–ГРУПП» находится в трёхэтажном здании и наполнен всем необходимым для комфортного и удобного проживания гостей. Отель класса «4 звезды» включает в себя 26 номеров и апартаментов. На первом этаже находится кафе «Кондитория», у которого есть отдельный вход, а так же центральный вход гостиницы, который ведёт прямо к стойке регистрации. На цокольном этаже ресторан «Iz Brasserie» с русской и европейской кухней. А на третьем этаже, на крыше находится лаундж–бар «Rooftop Lounge», подняться на который можно через саму гостиницу.

Гостиница готова предложить проживание с животными за отдельную стоимость, которая обговаривается с администратором. В гостинице есть сад, терраса и общее место отдыха в самом отеле, с удобными диванами и большим телевизором. Так же гостиница готова предоставить своим гостям парковку на территории отеля.

На данный момент гостиница не имеет никаких судебных дел [9].

«Ваш дом – вдали от дома!» – таков лозунг компании ООО «ВВО–ГРУПП» [6].

Эффективность организации во многом зависит от внедрения и поддержания системы управления. Создание документов и управление ими являются неотъемлемой частью любого вида деятельности или делового процесса организации [1].

ООО «ВВО–ГРУПП», является стильной и современной гостиницей. Значительное преимущество гостиницы заключается в том, что она находится в шаговой доступности от культурных достопримечательностей города, рядом располагаются несколько ресторанов, кафе и баров. А так же бизнес–центр.

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

Учредительные документы ООО «ВВО–ГРУПП»:

Уставные документы: свидетельство о государственной регистрации юридического лица, свидетельство о постановке юридического лица на налоговый учёт, приказ о назначении руководителя.

Документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно–эпидемиологическом благополучии населения:

- заключение пожарной инспекции о том, что ваше помещение отвечает всем нормам и стандартам;

- заключение СЭС;

- договор на стирку белья и акты выполненных работ;

- медицинские книжки сотрудников (с данными о прививках против кори и дифтерии, заключительным актом);

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;

- правила проживания в отеле;

- памятка о пожарной безопасности;

- схема эвакуации при пожаре;

- штатное расписание сотрудников;

- книга отзывов и предложений.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» является Обществом с Ограниченной Ответственностью.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО-ГРУПП»

Для эффективной работы любой гостиницы, необходима функциональная организационная структура. Организационная структура – это организационная схема подразделений, работающих в определенной гостинице. Она позволяет увидеть, сколько уровней управления есть в гостинице и за что отвечает каждый отдел. И у каждого предприятия организационная структура будет своя.

Организационная структура состоит из нескольких звеньев, и эти звенья создают цепочку, которая помогает увидеть структуру всего предприятия.

Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес–процессы организации.

Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge»

Плюсами такой структуры является:

- чёткое понимание того, кто и за что отвечает;
- система связи директора и персонала;
- простота управления.

Недостатки структуры:

- руководитель должен быть компетентным во всех направлениях гостиничного бизнеса.

Генеральный директор выполняет роль главнокомандующего. Он отвечает за сохранность и эффективность использования имущества предприятия и отвечает за принятие важных решений.

Бухгалтерия отвечает за финансовую сторону гостиничного предприятия. Следит за доходами и расходами гостиницы, выдаёт заработную плату сотрудникам гостиницы и тому подобное. Выполняет все финансовые действия отеля.

Отдел охраны – отвечает за организацию охраны на Объекте, сохранность принятого под охрану имущества, осуществление пропускного и внутриобъектового режима, состояние оружия и специальных средств, обучение подчинённых сотрудников.

Администратор – это специалист, отвечающий за прием и размещение туристов, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения

[2].

Старший администратор гостиницы должен вести постоянный контроль за работой и трудовой дисциплиной обслуживающего персонала, контроль за своевременным обслуживанием гостей и расчётов с ними.

Младший администратор – он же помощник администратора гостиницы: Осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий в соответствии с действующими стандартами обслуживания. Обеспечивает сохранность материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

Горничная отвечает за чистоту и функционирование номеров. Иногда от работы горничной зависит, захочет ли гость ещё раз приехать в эту гостиницу, или нет.

Организационная структура – это целая система связей, специально разработанная для эффективной работы гостиницы и её персонала. На примере гостиницы «V Hotel&Roofloor lounge» мы видим, что каждый сотрудник чётко знает свою работу, каждый из них чётко знает где находится, куда обращаться за информацией, а также кто принимает управленческие решения.

Так же при гостинице есть ответственная за озеленение территории. В её обязанности входит уход за цветами в номерах и холле, а так же за цветами при входе в гостиницу.

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

Гостиница ООО «ВВО–ГРУПП» предлагает гостям 26 комфортных номеров и апартаментов для проживания, девяти категорий.

Каждый номер оборудован Smart TV, автоматическими шторами Black out, кофе машинами, мини–барами, кондиционерами. В ванных комнатах установлена система тёплый пол и душ биде.

Апартаменты оборудованы собственными полностью оснащёнными кухнями. В номере люкс – можно наслаждаться видом на центр города прямо из джакузи.

Цветовая палитра отеля очень лаконична, используются только тёплые цвета.

Таблица 1 – Номера гостиницы «V Hotel&Roofloorlounge»

№ п/п	Категория номера	Краткая характеристика номера
1	Standard на первом этаже	Площадь номера – 22 м2, две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини–бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.

Продолжение таблицы 1

2	Standard на втором этаже	Площадь номера 22 м <sup>2</sup> , две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
3	Deluxe на первом этаже	Площадь номера – 24 м <sup>2</sup> , просторный и лаконичный номер, оборудован так же двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Так же в номере есть все необходимое для комфортного проживания гостей. Ежедневная уборка и замена полотенец.
4	Deluxe с балконом на втором этаже	Номер достаточно просторный с прекрасным видом на город. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.
5	Апартаменты до 3-х человек	Площадь номера – 26 м <sup>2</sup> . Отличием этого номера является то, что в нем есть просторная кухня, со всем необходимым для приготовления любых блюд.
6	Апартаменты до 5 человек	Площадь номера 40 м <sup>2</sup> , оборудованы двухспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные, дополнительным раскладным диваном для двоих и креслом кроватью.
7	Двухкомнатные апартаменты люкс с балконом до 6 человек	Площадь номера 55 м <sup>2</sup> . Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной. Апартаменты подойдут для тех, кто ценит комфорт и свежий воздух и большую площадь номера.
8	Апартаменты люкс с балконом до 5 человек	Номер полностью оснащён всем необходимым, Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
9	Номер люкс с балконом и гидромассажной ванной	Главная изюминка номера – гидромассажная ванна. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.

Помимо временного проживания в шикарных номерах, гостиница предоставляет некоторый перечень услуг:

- Круглосуточная стойка регистрации.
- Трансфер от и до отеля.
- Ежедневная уборка.



– Бизнес – центр.

Прачечная, химчистка и услуги по глажению одежды оплачиваются отдельно в соответствии с прейскурантом.

Так же гости могут отказаться от уборки.

Так же в отеле есть места общего пользования:

– Сад.

– Терраса.

– Общая лаундж, гостиная с телевизором.

Безопасности в гостинице уделено отдельное внимание.

– Круглосуточная охрана.

– Охранная сигнализация.

– Датчики дыма.

– Видеонаблюдение в местах общего пользования.

– Видеонаблюдение снаружи здания.

– Огнетушители.

Питание и напитки:

– Ресторан.

– Доставка еды и напитков в номер.

– Бар.

Еду, которую подают в гостинице, можно заказать в номер, тарелки, стаканы, столовые приборы и другая кухонная посуда продезинфицированы.

### 1.5 Перспективы развития предприятия

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» существует относительно недавно, и поэтому пользуется большой популярностью, как среди туристов и гостей города, так и среди командированных.

Но в связи с тем, что гостиничный бизнес всё больше и больше расширяет свои границы, гостиницам и фирмам, занимающимся гостиничными услугами приходится конкурировать между собой. Так же в борьбу за клиентов вступают фирмы, специализирующиеся на аренде апартаментов и квартир для временного проживания.

Для того, чтобы гостиница могла конкурировать с другими, необходимо следовать новым тенденциям развития бизнеса. Нововведения затрагивают не только обслуживание гостей и его качество, но так же и интерьер, на который гости всё чаще стали обращать внимание. Существует несколько видов более эффективного продвижения услуг: стимулирование продаж, реклама, отзывы уже побывавших в отеле гостей.

Стимулирование продаж помогает привлечь больше гостей. Конечно почти каждый человек не пройдет мимо заманчивого предложения или не откажется от скидки. Это самый действенный способ привлечения гостей. Реклама – чаще привлекает внимание гостей, особенно если она выскакивает перед глазами в социальных сетях. С помощью рекламных ресурсов любая гостиница может заявить о себе и более того – зарекомендовать.

Отзывы гостей – это самая важная вещь для любой гостиницы. По отзывам можно понять насколько правду пишет о себе гостиница на сайте и на сколько комфортным или наоборот может быть проживание.

«ВВО–ГРУПП» используют одну интересную технику в работе с гостями. При заселении, в каждом номере есть буклет или же информационная папка с номером телефона ресепшн. Если в номере что–то случилось, или у гостя есть какие–либо вопросы, он может не выходя из номера связаться с администратором для решения тех или иных вопросов. А фишка состоит в том, что гостиница использует социальную сеть «WhatsApp» для общения с гостями. Это значительно улучшает работу персонала, ведь реагируют они быстро и вряд–ли что–то перепутают. Да и гостям значительно проще.

Эффективность деятельности гостиничного предприятия зависит от многих факторов.

Тенденции и возникающие проблемы меняют гостиничный бизнес. Только те гостиницы, которые могут подстраиваться под изменения, смогут добиться успеха на современном рынке [11].

## 2 Организационно–технологические аспекты деятельности ООО «ВВО–ГРУПП»

### 2.1 Анализ деятельности ООО «ВВО–ГРУПП»

Гостиница – это действительно дом вдали от дома. Человек выбирает для себя лучшие условия для временного проживания и поэтому уют и комфорт, создаваемый в гостинице – очень важен. Для быстрого и качественного обслуживания гостей, на любом предприятии есть две основные службы:

– Служба приема и размещения – эта служба, которая работает круглосуточно, ведь гости могут приехать как днём, так и ночь.

– Служба обслуживания номеров – эта служба отвечает за порядок, уют и комфорт в номерах и местах общего пользования.

Технологическое обслуживание – это системные процессы, периодически повторяющиеся действия.

И одним из таких процессов, является процесс бронирования.

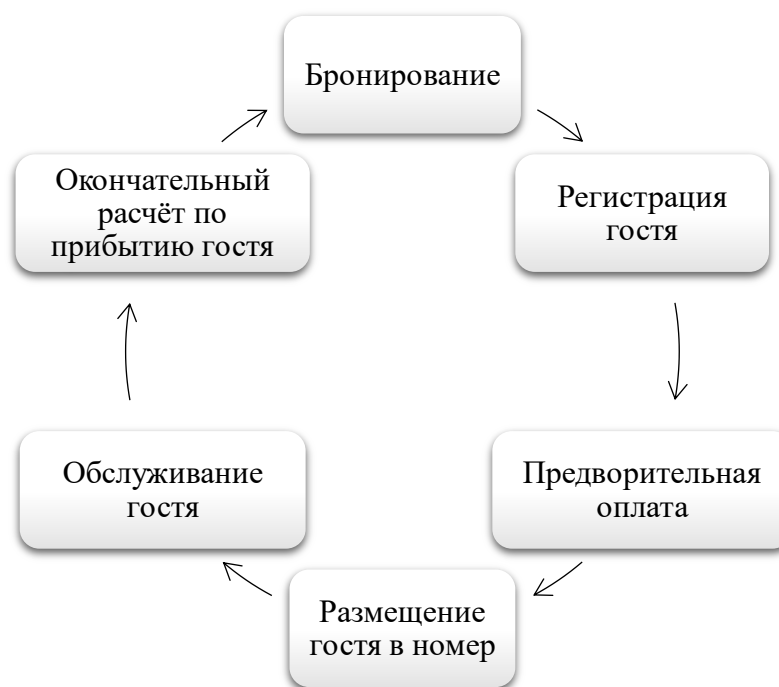


Рисунок 2 – Технологический процесс обслуживания гостя

Бронирование – это предварительное гарантированное размещение. Процесс бронирования очень удобен тем, что человек, приезжающий с другого города, будет уверен в том, что у него есть место временного проживания. Бронирование – это хорошая возможность выбрать себе именно тот номер, который придётся по душе.

Не мало важным процессом в гостинице, является процесс заселения. Заселение в гостиницу происходит только при предъявлении документов, удостоверяющих личность в

соответствии с законодательством РФ [3].

Стандартное время заезда в гостиницу – 14:00.

Заселение проходит в несколько этапов:

1 Проверка брони номера. Эта информация предоставлена администратору в базе данных. Если бронь есть, гость должен её подтвердить, а если нет, то администратор должен проверить наличие свободных номеров и предложить гостю все возможные варианты.

2 После подтверждения брони начинается процесс оформления. Администратор вносит в базу данных информацию о госте: ФИО, паспортные данные, место жительства и регистрации.

3 После администратор даёт гостю регистрационную карту. Подписывая её, гость соглашается на обработку персональных данных и подтверждает то, что он ознакомлен с правилами проживания в гостинице и с правилами пожарной безопасности.

4 Заселение в номер. Администратор выдаёт гостю индивидуальный ключ, предлагает помощь с багажом и объясняет как дойти до номера.

При заселении гостей персонал гостиницы должен соблюдать обязательный порядок действий. Так же персонал должен быть любезным, вежливым и снисходительным с гостями. Помогать при заселении и решать все возникающие проблемы.

Так же есть и процесс выселения. Выселение – это выезд гостя из отеля.

Стандартное время выезда из гостиницы – 12:00.

Выселение гостя так же проходит в несколько этапов:

1 При выезде гостя необходимо уточнить его имя и номер, в котором он проживал.

2 Далее просим у гостя ключ и интересуемся, всё ли понравилось гостю во время проживания, или всё же есть какие-либо пожелания.

3 Затем даём гостю проверить счёт, и если возникают какие-то вопросы, разобраться с этим. Предлагаем гостю варианты оплаты: наличные или безналичный расчёт.

4 Предложить помощь с багажом и не забыть пожелать гостю хорошего дня и попрощаться.

Выезд гостя тоже оставляет большое впечатление. Персонал гостиницы так же должен быть приветлив и способен быстро урегулировать какие-либо возникающие вопросы.

Таким образом в технологические процессы предприятия входит процесс бронирования, процесс заселения и выселения.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Обслуживание гостей – это непрерывный механизм предоставления гостиничных

услуг. В связи с тем, что каждая гостиница уникальна и различается как по размерам, так и по характеру специализации, становится ясно, что и организационная структура в них будет иметь свои характерные черты. Но даже не смотря на это, все важные функции отеля должны выполняться качественно.

Таблица 2 – Службы, обеспечивающие предоставление гостиничных услуг

№ п/п	Должность	Обязанности
1	Старший администратор	Встречает гостей, производит заселение и выселение, контроль за работой других сотрудников гостиницы.
2	Младший администратор	Помощь старшему администратору, консультирует гостей относительно предоставляемых услуг.
3	Бухгалтер	Ведет финансовую сторону предприятия.
4	Горничные	Обеспечивают чистоту в номерах и местах общего пользования, следит за исправностью электроприборов в номерах и прочего.
5	Отдел охраны	Обеспечивает безопасность сотрудников и гостей отеля.

ООО «ВВО–ГРУПП» имеет большие перспективы развития в своей сфере. Гостиница обладает сильным имиджем, пусть пока и не очень обладает большой популярностью в городе Владивосток.

Данная гостиница сотрудничает с несколькими турфирмами, что обеспечивает постоянный приток людей.

Сегмент гостей «ВВО–ГРУПП» делится на три категории:

1 Туристы, ценящие комфортное проживание и приближённость к центру города. По словам администраторов, туристов сейчас мало, так как не сезон, но они и не редкие гости.

2 Командированные. Люди, приезжающие на важные совещания или просто по работе, очень часто выбирают эту гостиницу для временного проживания, ведь в ней есть всё необходимое для спокойной работы.

3 Семьи. Для семей с детьми эта гостиница – идеальный вариант для временного проживания, ведь гостиница располагает прекрасными апартаментами и просторными номерами.

Но по статистике всё же больше индивидуальных гостей – туристы, люди, приехавшие с деловой целью.

Каждое гостиничное предприятие хочет быть успешным в своей работе. И успех компании зависит от различных факторов. ООО «ВВО–ГРУПП» имеет уникальную идею, которая заключается в лаунж–баре на крыше гостинице. Бар работает с 15 часов дня до 12 часов ночи, но в выходные дни работа продолжается до 1–3 часов ночи. Но так же успех во

многим зависит от культуры предприятия.

Культура предприятия - это система представлений о способах деятельности и нормах поведения. Это набор привычек, правил и ценностей предприятия и персонала, это способы выполнения работы и коммуникации с людьми, то есть с гостями. Каждая гостиница имеет свою неповторимую культуру. Функциональная культура предприятия во многом помогает поддерживать имидж гостиницы.

Функцией такой культуры является создание и поддержание имиджа предприятия. Также одной из функций является направление деятельности людей в необходимое русло. Также, не менее важно, поддержание норм поведения. Ещё эта функция имеет адаптационный аспект, то есть приспособление друг к другу и к организации.

Из всего выше сказанного можно сделать вывод, что культура предприятия для персонала, является своеобразной помощью в коммуникации между собой, между организацией и гостем. Так же культура устанавливает некоторые правила, которые помогают держать дисциплину внутри «организма» гостиницы.

Культура может сделать предприятие сильнее, если все сотрудники предприятия будут её поддерживать и даже совершенствовать.

### 2.3 Информационные технологии предприятия

В современном, развивающемся мире никак не обойтись без информационных технологий. Гостиничная индустрия, как и любая другая сейчас не может обойтись без внедрения таких технологий.

Впервые системы управления в гостиницах появились в 70-х годах. Существуют типовые и заказные системы обслуживания, но из-за того, что прогресс не стоит на месте, заказные системы очень тяжело каждый раз подгонять под изменения. Поэтому типовые системы набирают обороты, а от заказных отказываются всё больше и больше предприятий.

Автоматизированная система управления (АСУ) в гостинице представляет собой совокупность программ, которые помогают в работе гостиницы и всего её персонал в целом.

Требования гостиниц к системам автоматизации:

- Мощные функциональные возможности управления тарифной политикой, номерным фондом и обслуживанием гостей.
- Надёжность.
- Возможность контролировать финансовую сторону предприятия;
- Использование всевозможных каналов продвижения услуг;
- Возможность реализации программ постоянных гостей и участия в бонусных программах авиакомпаний.

Выбор системы зависит от номерного фонда гостиницы, от основных и дополнительных услуг, сегмента гостей и даже от местонахождения самого отеля.

Так же в последнее время в гостиничной индустрии развивается система управления тарифом. Эта система значительно повышает конкурентоспособность гостиницы и увеличивает её доход в целом. Сейчас гостиничные предприятия активно пользуются этими системами.

Сейчас в России почти во всех гостиницах применяется компьютерное обеспечение. Распространённым продуктом является система Front (FFO).

FFO – это автоматический процесс всех этапов в гостинице: от резервирования, регистрации, и выписки до управления фондом.

К преимуществам этой системы можно отнести:

- простоту в использовании;
- высокий уровень безопасности.

Эта система подходит как гостиницам, так и специализированным учреждениям, например пансионатам.

Среди компьютерных технологий сейчас распространяется компьютерная система бронирования гостиничных услуг [12].

Это является большим преимуществом для гостей, ведь они сами смогут выбрать себе понравившийся номер, на нужные даты и время.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» в своей работе использует программу «Вново».

Вново – это система управления гостиницей, отелем, хостелом и апартаментами с подключением модулей и каналов онлайн-бронирования. Эта система наглядно демонстрирует всё то, что происходит на предприятии. Все данные обновляются автоматически во всех каналах онлайн-продаж. Так же эта система адаптируется под каждого пользователя.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж – это маркетинговый ход, который помогает раскрутить продукт, в нашем случае, гостиничный продукт.

Гостиничный продукт – это деятельность организации, которая предоставляет услуги временного проживания, а так же его качество.

Основными функциями продвижения гостиничных услуг является:

- Информирование об услуге и всех включающихся в неё компонентов;
- Создание образа и имиджа;
- Информация о гостиничной организации.

Методы повышения продаж гостиничных услуг:

– Положительные отзывы, или же «сарафанное радио». Довольные гости будут рассказывать своим родным и друзьям об отеле, а они в свою очередь донесут эту информацию до своих друзей. Так об отеле узнает больше людей.

– Достоверные отзывы на сайтах гостиницы. Это поможет гостям ещё до приезда понять насколько плох или хорош отель. Подходит ли он под требования гостей.

– Реклама в интернете и социальных сетях. В наше время это более быстрый и действенный способ раскрутки продукта, ведь многие пользуются интернет-ресурсами и реклама будет всегда у них перед глазами.

– Не мало важным является и стимулирование продаж. Это все возможные скидки и акции, которые предоставляет гостиница своим гостям на определенных условиях.

Стимулирование продаж гостиничного продукта – это привлечение большего количества гостей именно в ваш отель.

Существует несколько видов стимулирования:

1 Обеспечение гостиничных услуг на высшем уровне. Соответствие цены и качества обещанного производителем.

2 Пакеты предложений. Чаще всего пакет в общей сумме будет стоить меньше, чем все услуги по отдельности и это выгодно для гостей. Такие пакеты подойдут для того сегмента гостей, на который направлен сам отель. Например, на семей, или на туристов.

3 Скидки. Это один из самых приятных бонусов для потребителя.

Так же в роли «стимулирующих» факторов могут выступать: низкие цены, или цены средней категории, удобное месторасположение гостиницы, отзывчивый персона или дополнительные услуги предоставляемые в гостинице.

«V Hotel&Rooftop lounge» привлекает своих гостей в первую очередь невероятно лаконичным дизайном и самой атмосферой. Гостиница находится достаточно близко к самому



центру города, что является важным фактором выбора гостиницы, особенно для туристов. Так же гостиница располагает лаунж-баром на крыше, к слову, единственным в городе Владивосток. С ресторана открывается прекрасный панорамный вид на город.

Отель ООО «ВВО-ГРУПП» имеет свой сайт, где можно найти информацию о номерах всех категорий и о ценах. Так же об услугах, предоставляемых отелем.

Сайт гостиницы представлен в приложении В.

На ресепшн можно найти визитные карточки гостиницы, где есть номер телефона для связи, ссылка на сайт и их инстаграм.

Главное, что гостиница привлекает приятными ценами на номера категории 4 «звезды». Номера полностью соответствуют описанию на сайте гостиницы. Так, ценовая политика отеля начинается от 5000 рублей.

## 4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – это прежде всего полное состояние защищённости себя, своей жизни, а так же своих личных данных и сохранности личных вещей.

Каждая гостиница определённа заинтересована в том, чтобы её гости не пострадали от таких неприятностей, как «кража», или «угроза жизни». И гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» не является исключением. Гостиница несет ответственность за безопасность сотрудников и гостей, а так же за сохранность их личных вещей.

Современные гостиницы так или иначе оснащены объектами безопасности.

Основная идея системы безопасности отеля – обеспечение условий, при которых постояльцы и сотрудники гостиницы могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

В гостинице ООО «ВВО–ГРУПП» представлены некоторые меры обеспечения безопасности:

1 Видеокамеры. Они размещены как с наружи, так и внутри. Есть даже в местах общего пользования – в зоне отдыха.

2 Сейф. Это хорошее решение для того, чтобы спрятать свои личные вещи: украшения, деньги, документы и тому подобное. Так гость точно будет уверен в том, что его вещи останутся нетронутыми.

3 В гостинице все номера закрываются на электронные замки. Так в номер не смогут попасть посторонние люди и более того, даже не смогут открыть дверь путём взлома.

4 Так же в гостинице есть памятка как вести себя при пожаре, что является важным фактом.

Безопасность подразумевает под собой не только защиту от криминальных действий, но и обеспечение защиты от пожара или каких–либо других экстренных ситуаций.

Пожарная безопасность объекта защиты – состояние объекта защиты, характеризующее возможность предотвращения возникновения и развития пожара, а также воздействия на людей и имущество опасных факторов пожара [4].

Так же существует такой метод обеспечения безопасности, как пропускной режим.

Пропускной режим должен включать чёткий порядок выдачи разрешений и оформление документов для входа (въезда) на хозяйствующий субъект, определение объёма функций и полномочий на каждом пропускном пункте и установление дифференцированного (по времени, месту, должностным функциям и виду деятельности) для каждого работника или посетителя права доступа на объекты.

Обычно применяются два основных вида пропускных документов, дающих право

прохода сотрудников и посетителей на территорию хозяйствующего субъекта и право вноса (выноса), ввоза (вывоза) материальных ценностей:

- удостоверения;
- пропуска;
- карты гостя.

Основу системы защиты гостиничного комплекса составляют технические средства обнаружения (пожарно–охранная сигнализация, видеонаблюдение, охранное освещение и др.), отражения (искусственные преграды и средства ограничения доступа – замки, запоры, решётки, заборы, защитные сетки, рвы, ограждения и т.д.) и ликвидации (системы автоматического пожаротушения, группа быстрого реагирования и пр.).

Чем сложнее и надёжнее защита каждой зоны (рубежа) безопасности, тем больше времени потребуется злоумышленникам на их преодоление.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Организовывать действия сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг. Эта профессиональная компетенция помогает приобрести навыки портье и изучить использование технических и телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей.

### 1) Выполнение обязанностей портье

Основные обязанности портье:

- Встречать и приветствовать гостей.
- Регистрация и размещение гостей.
- Ввод данных о размещении гостя в систему управления гостиницы.
- Выдача ключей от номеров.
- Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность [13].

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

Под профессиональной программой для расчёта и выписки гостей подразумевается программа бронирования.

Программы для бронирования дают возможность:

- Увеличить прибыли гостиниц.
- Осуществлять эффективное бронирование.
- Выполнять расчёты услуг по посетителям.
- Передавать необходимые данные в бухгалтерские программы.

Процесс бронирования включает в себя следующие этапы:

- 1 Приём запроса на бронирование номера.
- 2 Создание записи о бронировании номера.
- 3 Подтверждение гостиницей бронирования.
- 4 Отслеживание бронирования.
- 5 Создание отчёт по использованию брони номеров [14].

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

В этой профессиональной компетенции происходит обучение и обработке документации по загрузке номеров, их состоянию, документов по ожидаемому заезду. А ещё

получение и отработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями отеля.

1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям

При отслеживании загрузки номеров и формировании документов учитывается:

- Соглашение на бронирование номера.
- Регистрационный бланк.
- Регистрационная карта гостя.
- Анкета.
- Журнал регистрации иностранных граждан и счёт, предоставляемый гостю.

При заселении заключается договор между исполнителем и потребителем. При заселении иностранных граждан администратор ставит гостя на миграционный учёт в специальном журнале.

Автоматизированная система управления гостиницей (АСУ) — это и есть профессиональная программа для расчёта и выписки гостей. Основной функцией этой системы является представление состояния номерного фонда, информация о занятости каждого конкретного номера. В основном АСУ используется при бронировании.

2) Оработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями

Расчёт с гостем – это предоставление бланка с суммой за используемые им услуги.

Расчёт может происходить как наличными средствами, так и безналичным расчётом. Расчётами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения.

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

В эту компетенцию входит отработка эффективного общения с гостями и коллегами, деловыми партнёрами путём саморегуляции и самосовершенствования в профессии.

1) Оработка навыков использования техник и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами с использованием приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Правильное общение и обращение в сторону гостя, партнёров и что не мало важно, коллег, играет большую роль в работе администратора гостиницы. Владение приёмов общения в межличностных отношениях являются важным условием успеха.

Эффективное общение – это в первую очередь общение, которое не приносит дискомфорт ни одной стороне.

Администратор должен:

- Быть приветливым.
- Владеть самоконтролем.

- Уметь сглаживать неудобные для гостя ситуации.
- Уметь поддержать любой разговор.
- Быть всегда готов прийти на помощь.

## 2) Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

На данный момент, как уже было сказано выше, гостиницы используют два вида расчёта с клиентами: наличный и безналичный расчёт.

Кассовые операции – операции по приёму, хранению и расходу наличных денег и денежных документов. Порядок осуществления кассовых операций регламентируется нормативными актами Центробанка РФ [15].

Из-за того, что бухгалтерская служба не контактирует с клиентами на прямую, она является службой «заднего плана».

Работа службы бухгалтерского учёта делится на два сектора: учёт гостиничных операций и учёт операций общественного питания.

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

В задачи этой компетенции входит проведение инструктажа персонала и проведение обучающих занятий по безопасности жизнедеятельности.

### 1) Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий

Охрана труда - это система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия [16].

Персонал гостиницы применяет в своей работе много разного оборудования. Поэтому каждый должен быть ознакомлен с правилами безопасности, во избежание различных неприятностей.

Инструктаж на рабочих местах и обучение безопасным методам работы должен осваивать каждый новый сотрудник, вне зависимости от того, администратор это, или горничная.

### 2) Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих

Организация хранения ценных вещей проживающих является одним из самых важных пунктов.

Существует несколько форм хранения вещей:

- Камера хранения, для крупного багажа.
- Сейф, для хранения мелких ценных вещей или денег.
- Индивидуальный сейф, для оперативного хранения важных вещей гостя.

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

Заполнение документов по соответствию выполненных работ по стандартам качества, является немаловажным пунктом в этой компетенции. А так же ведение учёта забытых вещей.

1) Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества

Стандарт – это нормы и правила требований к качеству гостиничных услуг.

Стандарты гостиницы делятся на три типа:

- Технические стандарты.
- Операционные стандарты.
- Стандарты обслуживания.

Так же есть несколько способ следить за выполнением стандартов:

- Внешний контроль.
- Внутренний контроль.
- Контроль с помощью электронных анкет.

2) Ведение учёта забытых вещей

В случае нахождения такой вещи необходимо связаться с администратором и сообщить ему об этой вещи. Администратор может попробовать связаться с гостем и сообщить об утере, но если этого не удаётся сделать, составляется акт и опись о забытой вещи, которая будет храниться в гостинице, как минимум 1–2 недели, если это что-то не значительное. Если же это деньги и украшения, они могут храниться свыше года [17].

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

1) Проведение контроля готовности номеров к заселению

Перед заселение гостя обязательно нужно проверить номер на чистоту. Так же на исправность всех приборов и проветрить комнату. Ещё необходимо проверить наличие всех одноразовых принадлежностей, полотенец и тому подобное.

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

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы хозяйственного обеспечения гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100% номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости.

## 6 Индивидуальное задание

### Ведение учёта забытых вещей

Не редко случается так, что гости оставляют в номерах свои личные вещи. Это могут быть как предметы одежды, так и очень ценные вещи, например деньги, документы или украшения.

На предприятии ООО «ВВО–ГРУПП», я училась оформлять акты о забытых вещах и училась всем тонкостям этого модуля.

Если при уборке номера обнаруживается какая–либо вещь гостя, необходимо, в первую очередь, сообщить об этом сотрудникам службы приёма и размещения на ресепшн. При обнаружении вещи составляется акт об обнаружении и опись самой вещи.

Найденная вещь вносится в «Журнал регистрации оставленных или забытых вещей». После этого вещь упаковывают в специальный отдельный пакет и вкладывается акт об обнаружении и опись вещи.

В акте о забытой вещи указывается:

- Регистрационный номер.
- Дата нахождения вещи;
- Имя её владельца, если его удалось установить;
- Место нахождение вещи;
- Описание вещи (форма, цвет, приметные элементы);
- Имя нашедшего вещь.

Забытые вещи хранятся в специальном помещении, или отведённом месте. Для крупногабаритных вещей предусмотрены стеллажи. Для ценных вещей: денег, украшений, документов, есть сейф. Так же иногда гости забывают продукты питания. Вскрытые упаковки с едой хранятся не долго и поэтому подлежат утилизации. А если еда закрыта, то она хранится в соответствии со сроком годности, указанном на упаковке в холодильнике. Закрытые вина, коньяки и прочая алкогольная продукция, оставленная в гостинице, хранится точно так же.

У каждой утерянной вещи есть свой срок хранения:

- Скоропортящиеся продукты, как уже было сказано выше, подлежат утилизации;
- Вещи личной гигиены и вещи личного пользования хранятся одну-две недели;
- Не особо ценные вещи, такие как книги, зарядные устройства, косметички, хранятся от трёх месяцев до полугода.
- Ценные вещи, такие как деньги, украшения, документы и ценные бумаги, хранятся год и больше.

После того, как гость обнаруживает отсутствие вещи, или с ним связывается гостиница,



конечно, гость хочет вернуть утерянную вещь. Так как все найденные вещи находятся в учётном журнале, гостю и предприятию будет проще сотрудничать и найти вещь. Если описание вещи гостя не совпадает ни с одним описанием в журнале, гость может запросить администрацию провести внутреннее расследование с просмотром записей камер видеонаблюдения, но только если дело касается ценных вещей.

Если всё же вещь находится и описание гостя совпадает с описанием в журнале, при возврате гость должен предъявить:

- Документ, удостоверяющий личность;
- Подробное описание вещи;
- Предположительное время её потери;
- Заполнить бланк о возврате утерянной вещи.

Так же у гостя есть возможность передачи вещи по почте, оплата осуществляется со стороны гостя. Или же он может обратиться к родственникам или знакомым, которые могут забрать эту вещь, но при этом должна быть доверенность от владельца.

## Заключение

В ходе прохождения производственной практики, для достижения цели были выполнены все поставленные задачи и, соответственно, была достигнута поставленная мною цель. Была изучена структура предприятия, её отличительные черты. Так же был собран весь необходимый для работы теоретический материал и он был применён на практике.

Во время процесса прохождения производственной практики я получила необходимые для работы практические навыки, так же и какие-то дополнительные теоретические знания о процессах, происходящих в гостинице.

По окончанию производственной практики, мне удалось понять и выяснить все тонкие моменты работы администратором гостиницы. А так же удалось получить свой первый опыт работы с забытыми вещами постояльцев.

В процессе прохождения практики я смогла участвовать в процессах выполнения работ, ознакомилась с принципами организации проектных работ.

Производственная практика является хорошей возможностью попробовать себя в роли администратора. Так же это хорошая возможность набраться чуть больше опыта, который пригодится для работы на предприятии.

Сфера гостиничных услуг и гостиничный рынок, как и любая другая сфера деятельности имеет свои особенности. Так как гостиничный бизнес напрямую связан с туристским продуктом он, является регулируемым видом деятельности. Для «процветания» бизнеса необходимо соблюдать все правила и обязанности.

Крайне важно на предприятии гостиничного бизнеса грамотно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» осуществляет свою деятельность в соответствии законодательства РФ и необходимыми требованиями, но так же не оставляют без внимания мнение гостей, для которых они стараются сделать максимально комфортные условия.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Информация и документация. Системы управления документами. Требования. – Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно–технических документов, – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200158290> (дата обращения 01.06.2022)
- 2 Услуги средств размещения. Общие требования. – Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно–технических документов, – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200095096>(дата обращения: 01.06.2022)
- 3 Правила предоставления гостиничных услуг. –Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно–технических документов, – URL:<https://docs.cntd.ru/document/566351106>(дата обращения: 05.06.2022)
- 4 Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. –Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно–технических документов, – URL: <https://docs.cntd.ru/document/902111644> (дата обращения: 04.06. 2022)
- 5 Перова Т.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства/ Т.В. Перова // Интернет–журнал «Наукоедение». – 2017. – №3. – С. 1–10. <https://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf>
- 6 «Vhotel&rooftoplounge». Официальный сайт. –URL: <https://vhotel.city/>
- 7 Гостиница «V Hotel&Rooftoplounge» ООО «ВВО–ГРУПП». – Текст: Электронный// Федеральное агентство по туризму, – URL: <https://классификация–туризм.рф/displayAccommodation/25797>
- 8 Потребности клиента как фактор повышения качества обслуживания в гостиничном бизнесе / О.И.Лихтанская // КиберЛенинка – научная электронная библиотека – 2017. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebnosti–klienta–kak–faktor–povysheniya–kachestva> (дата обращения: 06.06.2022).
- 9 Сводка о гостинице «V Hotel&Rooftoplounge». – Текст: Электронный// Синапс, – URL: ООО "ВВО–ГРУПП", г Владивосток (ИНН 2540257082, ОГРН 1202500017730) – реквизиты ([synapsenet.ru](http://synapsenet.ru))
- 10 Технология формирования профессиональной компетенции/ Л. Никитина // КиберЛенинка – научная электронная библиотека – 2016. – URL: Технология формирования профессиональной компетентности ([cyberleninka.ru](http://cyberleninka.ru)) (дата обращения: 11.06.2022).
- 11 Современные тренды и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации/ А.Ларионова// КиберЛенинка – научная электронная библиотека – 2015. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye–trendy–i–perspektivy–razvitiya–gostinichnogo–biznesa–v–rossiyskoy–federatsii/viewer> (дата обращения: 03.06.2022)

12 Бухалков, М. И. Управление персоналом: Учебник / М.И. Бухалков. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 411 с.

13 Портъе. – Текст: Электронный//Консультант Плюс, – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_128025/0f84d4591bf7b655ff99e725a54b18ee6717e9aa/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/0f84d4591bf7b655ff99e725a54b18ee6717e9aa/) (дата обращения: 08.06.2022)

14 Программы бронирования для гостиниц. – Текст: Электронный// Озлокс, – URL: [https://ozlocks.ru/statii/programmy\\_bronirovaniya\\_dlya\\_gostinic/](https://ozlocks.ru/statii/programmy_bronirovaniya_dlya_gostinic/)

15 Организация бухгалтерского учёта в гостиницах. – Текст: Электронный// Студбукс, – URL: [https://studbooks.net/917931/buhgalterskiy\\_uchet\\_i\\_audit/organizatsiya\\_buhgalter-skogo\\_ucheta\\_gostinitsah](https://studbooks.net/917931/buhgalterskiy_uchet_i_audit/organizatsiya_buhgalter-skogo_ucheta_gostinitsah)

16 Основные понятия.– Текст: Электронный//Консультант Плюс, – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/78f36e7afa535cf23e1e865a0f38cd3d230eecf0/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/78f36e7afa535cf23e1e865a0f38cd3d230eecf0/)

17 Как вернуть забытые в отеле вещи. – Текст: Электронный// Гостиница Паллада Ран, – URL: <https://www.palladaran.ru/stati/hranenie-zabytyh-veshchey-v-gostinice/> (дата обращения: 05.06.2022).

## Приложение А

## Схема проезда к ООО «ВВО-ГРУПП»

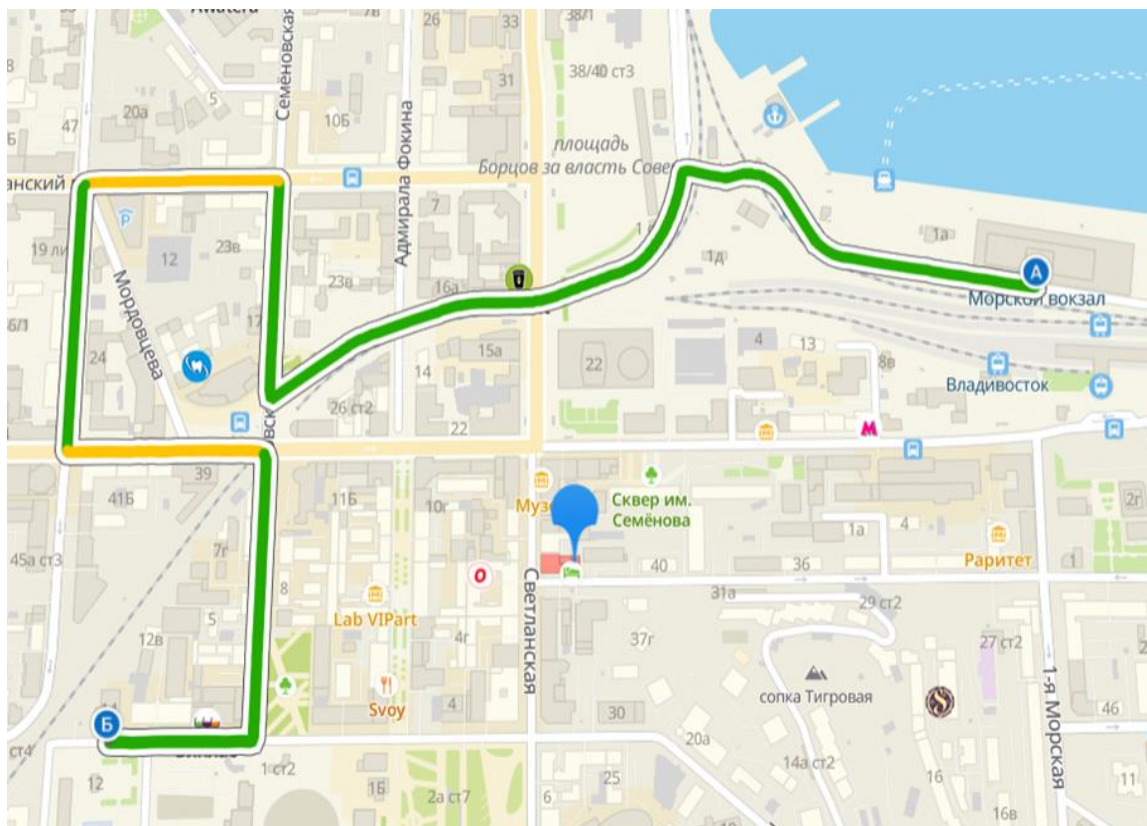


Рисунок А.1 – Маршрут от ж/д Вокзала до «VHotel&amp;Rooftoplounge»

## Приложение В

### Сайт ООО «ВВО-ГРУПП»

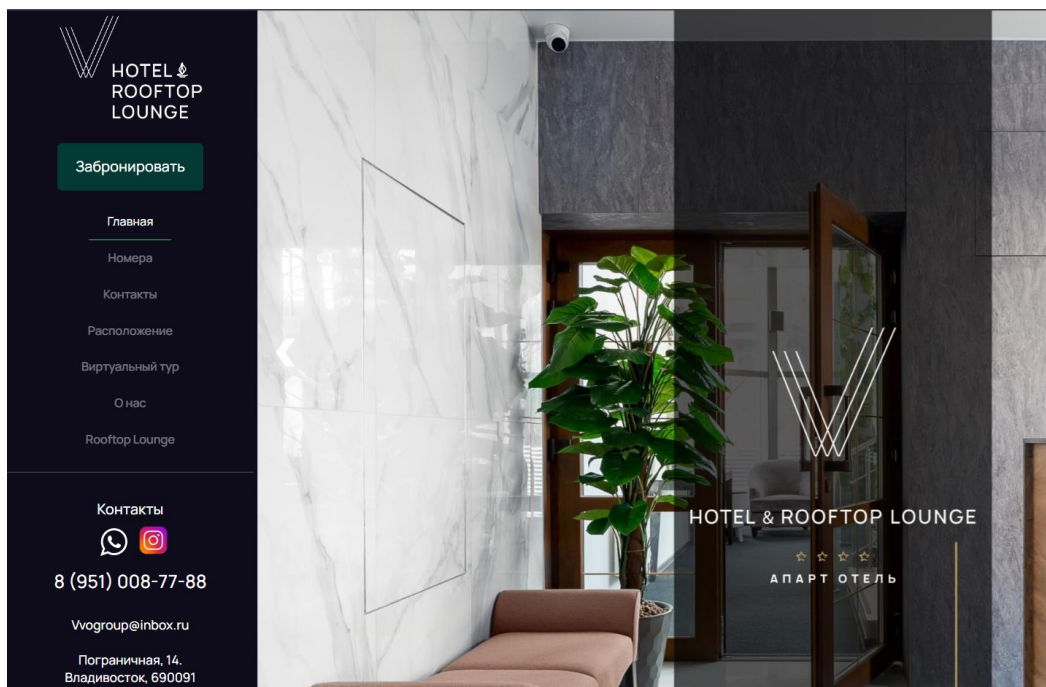


Рисунок В.1 – Главная страница сайта ООО «ВВО-ГРУПП»

## Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студент(ка) \_\_\_\_\_ Демидова Полина Викторовна \_\_\_\_\_,  
ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2022 г. по «23» июня 2022 г.

в организации ООО «ВВО-ГРУПП», 690090, Приморский край, г. Владивосток,  
Пограничная ул., д. 14 этаж 1, офис 5

наименование организации, юридический адрес

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

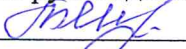
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение обязанностей портье	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
6	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
7	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
10	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
11	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
12	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
13	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
14	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
15	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
16	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	6

17	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6
18	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6
	Ведение учета забытых вещей	
19	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	6
	Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества	
20	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	6
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
21	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	
22	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
23	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
	Оформление отчетной документации	
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «27» мая 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «23» июня 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., мастер производственного обучения  
Академического колледжа



## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) \_\_\_\_\_

Демидова Полина Викторовна

ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2022 г. по «23» июня 2022 г.

в организации ООО «ВВО-ГРУПП», 690090, Приморский край, г. Владивосток,  
Пограничная ул., д. 14 этаж 1, офис 5

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Выполнение обязанностей портье Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	<i>Отлично.</i>
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	<i>Отлично.</i>
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе	<i>Отлично.</i>

		межличностного общения Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
<b>Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>			<i>Оцен.</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	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	<i>Оцен.</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества Ведение учета забытых вещей	<i>Оцен.</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение контроля готовности номеров к заселению Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	<i>Оцен.</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			<i>Оцен.</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 23 июня 2022 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия

*[Подпись]*  
подпись



# ДНЕВНИК

## прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Демидова Полина Викторовна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству


Группа С-ГД-21

Место прохождения практики ООО «ВВО-ГРУПП»







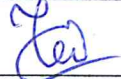

Сроки прохождения с «27.05.2022» по «23.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2022 г

*Дата*

  
*подпись*

  
*Ф.И.О. инструктирующего*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2022	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	
28.05.2022	Выполнение обязанностей портье	5	
30.05.2022	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
31.05.2022	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
01.06.2022	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
02.06.2022	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2022	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
04.06.2022	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
06.06.2022	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	

07.06.2022	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
08.06.2022	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
09.06.2022	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
10.06.2022	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
11.06.2022	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	5	
13.06.2022	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
14.06.2022	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	5	
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
15.06.2022	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
16.06.2022	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	5	
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	
17.06.2022	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
18.06.2022	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
20.06.2022	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
21.06.2022	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
	Оформление отчетной документации	5	
22.06.2022-23.06.2022	Составление отчета	5	

Руководитель

М.П.



подпись

Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Демидовой Полины Викторовны  
 группы С-ГД-21 при прохождении производственной  
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>Выс.</i>
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>Выс.</i>
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>Выс.</i>
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	<i>Выс.</i>
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	<i>Выс.</i>
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>Выс.</i>
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>Выс.</i>
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	<i>Выс.</i>
ОК 11	Планировать предпринимательскую	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной	<i>Выс.</i>

	деятельность в профессиональной сфере	привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	<i>Мусе.</i>
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	<i>Мусе.</i>
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	<i>Мусе.</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	<i>Мусе.</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	<i>Мусе.</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	<i>Мусе.</i>

Руководитель практики (от организации) \_\_\_\_\_

*Мусе.*  
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



## Характеристика

Демидова Полина Викторовна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 27.05.2022 – 23.06.2022 ознакомилась со структурой предприятия ООО «ВВО-ГРУПП», расположенным по адресу Приморский Край, г. Владивосток, ул. Пограничная, 14. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора. Помогала проверять номера перед заездом, делать копии паспортов и всех необходимых документов, училась работать в программе бронирования.

Под руководством опытных специалистов предприятия в частности руководителя предприятия Ченского Евгения Сергеевича, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

В отношении профессиональных качеств Демидова Полина Викторовна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «ВВО-ГРУПП», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе. Владеет навыками общения с гостями и коллегами.

Руководитель от предприятия  
ФИО

  
подпись

 М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ


Студент Демидова Полина Викторовна  
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-21-1  
согласно приказу ректора № 3646 -с от 19.05.22 года  
направляется в ООО "ВВО-ГРУПП", г. Владивосток  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 4 недели с 27.05.2022 года по  
23.06.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.





Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «ВВО-ГРУПП»	22.05.2022г.	
	23.06.2022г.	