

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

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

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность: гостиничное дело

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


Студент группы С-ТГ-23-Г1



П. А. Зернова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ОО 

Ж.А. Тен

Владивосток 2024

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности АНОО ДНО «ПМЦ».....	6
1.1 История создания предприятия.....	6
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия.....	13
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	16
4 Система обеспечения безопасности.....	17
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание.....	20
Заключение.....	23
Список использованных источников.....	25
Приложения.....	27

## Введение

Гостеприимство, пожалуй, самая динамично меняющаяся сфера бизнеса, чутко реагирующая на запросы общества. В условиях обостряющейся конкуренции все большее значение приобретает обеспечение инновационного, качественного подхода к обеспечению сервиса, имеющего определенные позитивные отличия как с технической, так и с маркетинговой точек зрения. Согласно позиции Белоусовой И.С., индустрия гостеприимства представляет собой межотраслевой комплекс, специализирующийся на размещении и обслуживании приезжающих в определенную местность людей. Соответственно, данный комплекс будет включать в себя как совокупность предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, так и тесно связанных с ними предприятий, имеющих развлекательную, деловую и оздоровительную направленность, а также их обслуживание. На сегодняшний день индустрия гостеприимства в России обладает меньшей конкурентоспособностью по сравнению с зарубежным предложением в части комфортабельности, удобства проживания [1].

Значение слова гостиница найти не сложно. Гостиница (от фр. *hôtel*) — средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузла). Гостиница — это здание (или несколько обособленных строений с одним административным корпусом), разделенное на меблированные номера для временного пребывания в них определенного количества людей [2].

Гостиница — это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания. Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки [3]. Все эти определения объединяет услуга размещения в специализированных помещениях.

Один из главных трендов 2024 года – персонализация. Индивидуальные предложения не только позволяют людям чувствовать себя особенными, но также экономят время и упрощают процесс принятия решений [4].

Согласно результатам исследований агентства санаторного и курортного маркетинга DigitalWill и издания *Welcome Times* в мире сформированы следующие основные тенденции развития индустрии гостеприимства:

– персонализация предложений, направляемых по результатам коротких опросов, формируемых через push-уведомления, историю приобретений и системы лояльности,

- ориентация на оздоровление – 78% опрошенных респондентов ответило, что возвращались в отели, где лучше спали и лучше себя чувствовали, а 55% – анализировали отзывы на предмет наличия комментариев по качеству сна в отелях,

- work-to-life balance – рост популярности совмещения туризма и работы определяет необходимость развития коворкинга и иных индивидуальных услуг, позволяющих сделать пространства отелей и ресторанов гибридными – например, трансформация конференц-залов под коворкинг,

- ставка на впечатления – в гостинично-ресторанном бизнесе акцент делается на обеспечение необычных впечатлений от интерьера или кухни за счет размещения новых технических решений (инновационных систем подачи еды, освещения, новых услуг). Все большую популярность приобретают онлайн-платформы для бронирования и управления отдыхом, оплаты услуг и мониторинга затрат. Ряд указанных тенденций наблюдается и в России, однако отечественная индустрия гостеприимства имеет ряд отличительных особенностей с точки зрения их реализации:

- развитие и рост популярности отелей эконом и middle-класса – россияне все больше ориентируются на сочетание цены и качества, ориентируясь на минимальные затраты для проживания и готовность отказаться от ряда дополнительных услуг, чтобы удешевить стоимость проживания [5].

Целью прохождения практики является: сбор материалов, систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- обработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;
- выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;
- применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей;
- обработка 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;
- составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- обработка навыков регистрации иностранных граждан;

- отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформление и подготовка счетов гостей;
- отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписывающихся, отъезжающих).

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

Даты прохождения учебной практики: 31.05–13.06.

Название предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж.

Адрес: ул. Гоголя, 41, Владивосток, Приморский край, 690014.

# 1 Общие сведения о деятельности автономной некоммерческой образовательной и организации дополнительного профессионального образования «Приморский межотраслевой центр», учебная гостиница №3

## 1.1 История создания предприятия.

Данный раздел содержит основные сведения о предприятии и сфере его деятельности. Здесь находят отражение главные события, повлиявшие на появление идей предприятия, а также главные проблемы, стоящие перед организацией в настоящее время. Компания Автономная некоммерческая образовательная организация дополнительного профессионального образования «Приморский межотраслевой центр» зарегистрирована 25.06.2004 г. по адресу край Приморский, г. Владивостокский, ул. Гоголя, д. 41. Краткое наименование: АНОО ДПО «ПМЦ». Факс: Svetlana.Shirshikova@vvsu.ru, Marina.Elgina@vvsu.ru. Номер телефона и факс: +7 (423) 240-43-00 доб.3398, +7 (423) 240-41-91 [6].

Гостиница «Учебная» расположена в центре города Владивосток, в его историческом, культурном и деловом центре, который прекрасно сочетает в себе деловую активность, сферу развлечений и спокойную размеренную жизнь. Она уверенно зашла на местный рынок и завоевало доверие среди туристов бюджетного сегмента. Изначально здание гостиницы было создано для крупного Новозеландского проекта PMS. Суть данного проекта заключалась в обучении специалистов гостиничного и ресторанного дела международного уровня. Все номера оборудованы по Новозеландским стандартам, чтобы после двух лет обучения ученики уезжали получать практику в Новой Зеландии еще два года. К сожалению, данный проект не смог долго существовать, т.к. обучение было дорогим и данный проект был отдан под гостиничное предприятие.

Гостиница находится на территории учебного кампуса ВГУЭС, поэтому помимо обычных туристов в целевой сегмент данной гостиницы еще добавляются студенты данного Вуза.

## 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия АНОО ДПО «ПМЦ», гостиница «Учебная»

Особенностями АНОО ДПО «ПМЦ» являются:

– имущество, переданное во владение автономной некоммерческой организации её учредителями (учредителем), является собственностью автономной некоммерческой организации. Учредители автономной некоммерческой организации не сохраняют прав на имущество, переданное ими в собственность этой организации;

– учредители автономной некоммерческой организации не отвечают по обязательствам учреждённой ими автономной некоммерческой организации, а она не отвечает по обязательствам её учредителей;

– автономная некоммерческая организация вправе осуществлять деятельность, приносящую доход, соответствующую тем целям, для достижения которых была создана данная автономная некоммерческая организация;

– надзор за деятельностью автономной некоммерческой организации осуществляют её учредители в порядке, предусмотренном её учредительными документами.

– учредители автономной некоммерческой организации могут пользоваться её услугами только на равных условиях с другими лицами.

В Уставе АНОО ДПО «ПМЦ» прописаны следующие сведения [7]:

- наименование;
- место нахождения;
- предмет;
- цель деятельности;
- состав, порядок образования и компетенции органов АНО;
- иные предусмотренные законом сведения.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

- официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги;
- регистрирующее ведомство.

Основные обязательные сведения о видах предоставляемых услуг указаны на уголке потребителя. Стенд с информацией устанавливают непосредственно в том помещении, где происходит оформление проживания и выселения постояльцев.

Доведение актуальной, достоверной информации до покупателей – это обязанность организаций, работающих в сфере обслуживания, зафиксированная в ФЗ 2300–1 ред. от 04.08.2023 (закон о защите потребительских прав). Определенные требования содержит и правительственное постановление за номером.

Правила предоставления гостиничных услуг. В соответствии с этим документом, администрация отеля должна проинформировать посетителей о:

- наименовании учреждения;
- месте его нахождения;
- режиме работы.

В АНОО ДПО «ПМЦ» имеются следующие учредительные документы [8]:

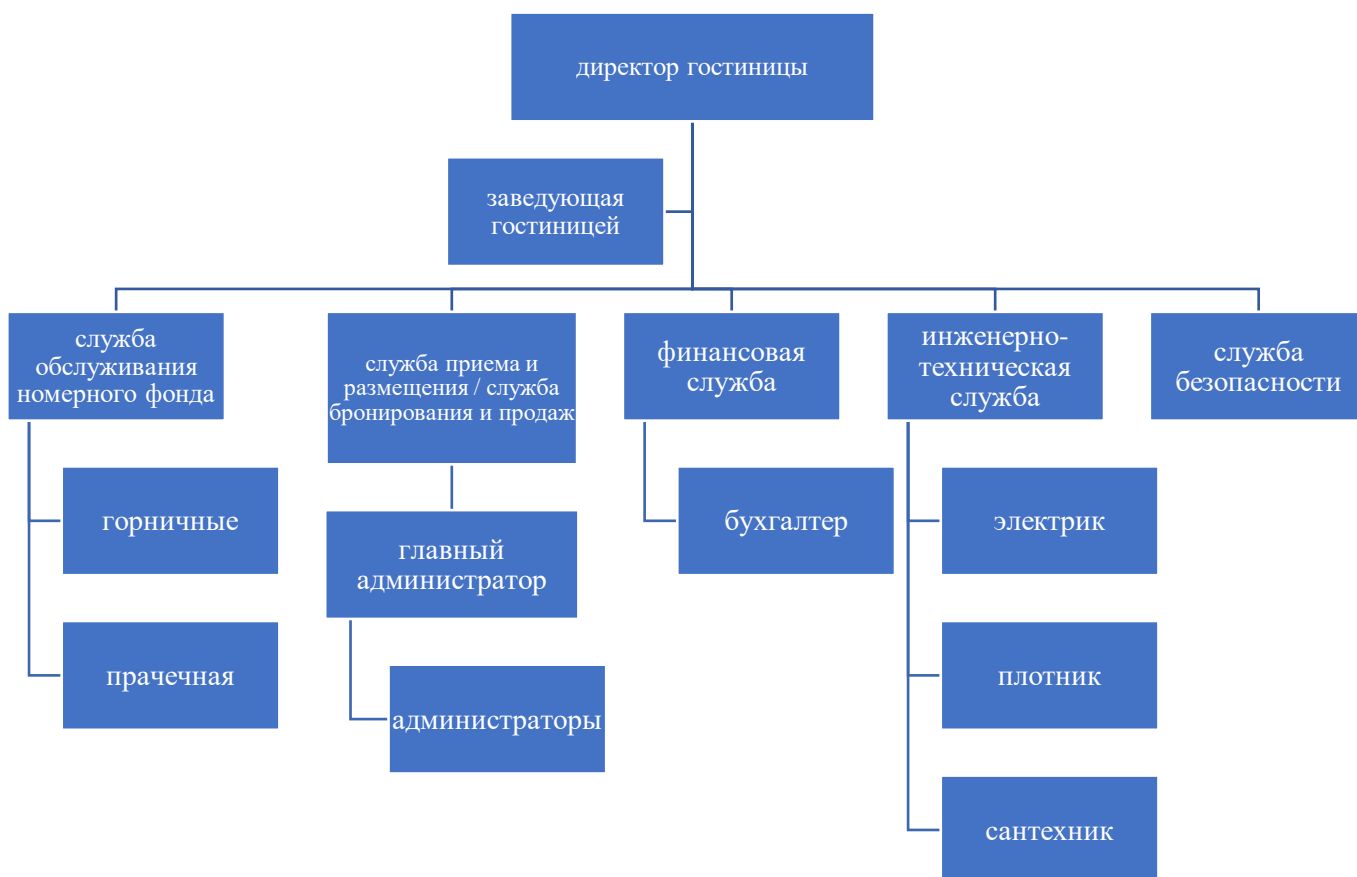
- УСТАВ АНОО ДПО «ПМЦ»;

- Свидетельство о государственной регистрации права;
- Лицензия АНОО ДПО ПМЦ;
- Свидетельство о постановке на учет в налоговый орган.

Из всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что «Учебная» гостиница полностью придерживается законам Российской Федерации.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная система — это совокупность элементов, связей и отношений, которые определяют цели и функции организации, ее структуру и управление. Управление в организационных системах включает в себя ряд аспектов, включая разработку стратегии, организацию бизнес-процессов, управление персоналом и ресурсами, контроль и анализ результатов. ДНОО АПО «ПМЦ» учебная гостиница №3 имеет линейную организационную структуру, представленную на рисунке 1. К преимуществам такой структуры нужно отнести легкость и быстроту в принятии решений в столь небольшой гостинице и контроле работы персонала, высокую степень "прозрачности" деятельности всех структурных единиц. А к недостаткам относятся чрезмерная нагрузка на высший уровень управления; отсутствие вспомогательных служб; отсутствие возможности быстрого разрешения вопросов, возникающих между различными структурными подразделениями; высокая зависимость от личных качеств менеджеров любого уровня [9].





### Рисунок 1 – Организационная структура гостиница «Учебная»

Таким образом, директор гостиницы «Учебная» осуществляет планирование деятельности гостиницы, руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью гостиницы. Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, рост объемов реализации услуг, увеличение прибыли, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах. Обеспечивает выполнение гостиницей обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными фондами, поставщиками, заказчиками и кредиторами, включая организации банка, а также трудовых договоров и бизнес-планов [10].

К функциям управляющего гостиницей относятся [11]:

- предоставление клиентам информации о возможных услугах;
- контроль над качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом отеля, правильным использованием, учетом и распределением номеров, а также соблюдением паспортного режима;
- направление работы персонала и служб отеля на обеспечение сохранности и содержания помещений и имущества в исправном состоянии, бесперебойной работы оборудования, внешнего благоустройства, соблюдение санитарно-технических и противопожарных правил;
- рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление клиентам отеля комплекса услуг;
- внедрение прогрессивных форм организации обслуживания;
- профилактический осмотр жилых номеров, подсобных помещений отеля, организация капитального и текущего ремонта;
- расширение материально-технической базы отеля, повышение ее комфортабельности;
- ведение и своевременное представление отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности отеля.

Характеристика и функции служб гостиницы «Учебной» представлены таблице 1

Таблица 1 – Функциональные обязанности службу «Учебной» гостиницы.

Структура	Функции
Служба обслуживания номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уборка и содержание в чистоте номеров гостиницы, санузлов и других закрепленных за ней помещений;</li> <li>– смена постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные стандартами обслуживания и внутреннего распорядка в гостинице, уборка постели;</li> <li>– информирование администратора отеля о проведенной уборке номера для изменения его статуса с «грязный» или «в состоянии уборки» на статус «убранный/чистый»;</li> <li>– информирование администратора (портъе) отеля об обнаруженной порче имущества и оборудования проживающими [12].</li> </ul>
Служба приема и размещения	осуществление прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера, оформление проживания гостя. Прием гостей осуществляется на основе документов прибывшего [13].
Финансовая служба	В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов-фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов [14].
Инженерно-техническая служба	Обеспечение устойчивой, безопасной и технически правильной эксплуатации, в соответствии с требованиями технической документации, эксплуатационными параметрами и паспортными данными [15].
Служба безопасности	Организует и обеспечивает пропускной режим в здания и помещения объекта, разрабатывает и осуществляет порядок несения охранной службы, контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, клиентами, партерами [16].

Для осуществления процесса обслуживания в каждой гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Так же службы могут совмещаться между собой, это зависит от построенной структуры в гостинице.

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

Основные задачи «Учебной» гостиницы:

- привлечение коммерческой прибыли;
- непрерывное повышение качества услуг, уровня обслуживания, совершенствования деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований;
- обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно–бытовых условий;
- содержание в надлежащем состоянии помещений базы отдыха.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1) Предоставление номеров (мест в номерах) на базе общежития «учебная гостиница №3» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

2) Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

3) Организация оформления необходимых для заселения на базу отдыха документов.

4) Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание на базе отдыха.

5) Своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно–бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.

Отель предлагает размещение в 29 номерах категории Стандарт. В гостинице есть стандартные номера двухместного и одноместного размещения. Площадь одноместных номеров составляет 18 квадратных метров, площадь двухместных номеров составляет 23 квадратных метра. Из окон номеров открывается прекрасный вид на город и на учебный кампус ВГУЭС. Стоимость проживания в одноместном номере категории Стандарт 3500 рублей, в двухместном – 4500 рублей, фотографии номеров представлены в приложении [17].

Удобства в номерах «Учебной» гостиницы:

- кабельное телевидение;
- чайник;
- холодильник;
- косметические принадлежности;
- рабочая зона;
- телефон;
- бесплатный Wi-Fi.

Услуги, предоставляемые гостям «Учебной» гостиницы:

- бесплатный высокоскоростной интернет по всей территории гостиницы;
- побудка;
- вызов скорой помощи;
- вызов такси;
- услуги прачечной;
- бесплатная парковка на территории гостиницы;
- лифт.

Таким образом, гостиница предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей.

## 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия

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

Обслуживание гостя начинается с онлайн бронирования и заканчивается выселением, технологический алгоритм гостевого цикла делится на четыре этапа, (рисунок 2)



Рисунок 2. Цикл предоставления гостиничной услуги.

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице, бронирование может происходить через специализированные сайты или через сайт гостиницы, так же напрямую связавшись с гостиницей по номеру телефона. Именно с этого процесса начинается обслуживание гостей. В «Учебной» гостинице бронирование чаще всего поступает с сайтов, таких как «Броневик» (<https://bronevik.com/>). На сайте, которое использует гостиница (<https://bnovo.ru/>) уведомление с запросом появляется в строке с категорией, куда хочет заселиться гость, а администратор, в свою очередь, самостоятельно присваивает номер комнаты гостю. Все бронирования отмечены в «Шахматке» разными цветами: гость заехал – синий, еще нет – зеленый, рисунок 3.

The screenshot displays the 'Шахматка' (Calendar) interface on the BNOVO website. The calendar shows dates from December 23 to January 21. The interface includes a navigation bar with 'Бронирования', 'Шахматка', and 'Тарифы' tabs. A search bar is present with the text 'Добавить бронирование' and a search icon. The calendar is organized into rows for different room categories: 'Продажа доп. услуг', 'Эконом', 'Стандарт', 'Супер Люкс', 'Люкс', and 'Комфорт'. Each row shows the number of rooms available and the names of guests booked for specific dates. A pop-up window is visible, showing details for a reservation, including the guest's name 'Синицина Олеся', phone number '+7(930)111-11-11', and room type 'Завтрак правый'. The pop-up also shows the reservation number 'TSPSL-251223' and the dates of the stay.

Рисунок 3. «Шахматка» на сайте BNOVO.

Заселение гостя такой же важным процесс в цикле предоставления гостиничной услуги. Время заселения может варьироваться в зависимости от того было предварительное бронирование или нет. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. При регистрации гостя важно правильно отсканировать все документы и вернуть их, объяснить какие документы подписывать (регистрационная карта и памятка о пожарной безопасности), если оплата проводится сразу, отдать счет гостю и поставить гостя на учет в МВД. Важно обращаться с документами очень внимательно, чтобы не приносить лишний дискомфорт гостям в случае возникновения ошибки.

Проживание является самым важным этапом в процесс предоставление гостиничной услуги. Здесь гости получают ключи от номера и направляются к своему размещению. Гостиницы обеспечивают чистоту, порядок и комфорт в номерах.

Процесс выселения многие недооценивают, но именно в этом этапе есть возможность получить обратную связь от гостя, принять к сведению его комментарии и улучшить свой сервис.

Культура «Учебной» гостиницы особенная: здесь нет привычной всем униформы, администраторы всегда одеты в классическом стиле, а общение происходит с гостями как с давними знакомыми, даже соседями. Причина такого неожиданного поведения кроется в

постояльцах гостиницы. В учебное время (с конца августа и по июнь) гости – ученики и учителя Международной лингвистической школы и ближайших к отелю ВУЗов: ВВГУ и Тихоокеанского государственного медицинского университета Минздрава России заключают договор на долгосрочное проживание, поэтому с персоналом общаются достаточно близко.

Анализируя подход гостиницы к услуге размещения можно сказать, что самым главным является радушие и доброжелательность в общении с гостями до, во время и после пребывания в «Учебной» гостинице, сотрудники дружелюбно относятся к своим коллегам и это передается гостям.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование сбыта (продаж) гостиничного продукта — это система мер, направленных на повышение покупательского спроса, ускорение и интенсификацию процесса его реализации. Перед стимулированием сбыта всегда ставилась задача активизировать процесс продаж услуг. Поэтому оно рассматривается как действия, мероприятия, акции, направленные на возникновение дополнительной мотивации к совершению сделки в самое ближайшее время [18].

Основная маркетинговая деятельность в гостинице: распространение печатной рекламы. Также АНОО АПО «ПМЦ» есть сайт с фирменной эмблемой, на котором последние изменения были в 2019 году, на сайте указаны партнеры, необходимая документация, контактные данные и главные сведения об образовательной организации.

К способам стимулирования продаж можно отнести особые тарифы для долгосрочных проживающих. Благодаря такому способу гость проживает в отеле месяц, выплачивая сумму равную арендной плате за квартиру.

Таким образом становится ясно, что обязанности маркетолога не выполняются и узнать потребителю о гостинице не так-то просто. Рекомендации по улучшению видимости гостинице с сети Интернет: создание аккаунтов в социальных сетях, таких как ВКонтакте, Телеграмм и Одноклассники, и обновление информации на сайте.



## 4 Система обеспечения безопасности

Вопросам безопасности гостиничные предприятия уделяют серьезное внимание. Большие гостиницы, как правило, создают собственную службу безопасности, включая соответствующих специалистов в штат сотрудников. Небольшие предприятия обычно предоставляют право управления безопасностью охранным агентствам.

В «Учебной» гостинице предпринимаются следующие меры безопасности:

1) электронные замки. Визуально электронные ключи представляют собой небольшие карты, выдаваемые гостю при регистрации.

2) Средства видеонаблюдения. Главной составляющей систем видеонаблюдения является телевизионная камера. Новейшие видеосистемы позволяют решать самый широкий круг задач. Расположив телевизионные камеры надлежащим образом, можно оперативно получать исчерпывающую информацию обо всем, что происходит в охраняемом помещении и на прилегающей территории, и столь же оперативно на нее реагировать.

В «Учебной» гостинице есть распорядительный документ, в котором указаны следующие противопожарные требования:

- определены и оборудованы места для курения;
- определены места и допустимое количество одновременно находящихся в помещениях сырья;
- установлен порядок уборки горючих отходов и пыли;
- определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня;

Регламентированы:

- порядок проведения временных огневых и других пожароопасных работ; порядок осмотра и закрытия помещений после окончания работы; действия работников при обнаружении пожара;
- определен порядок и сроки прохождения противопожарного инструктажа и занятий по пожарно–техническому минимуму, а также назначены ответственные за их проведение.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов, оказание им многочисленных дополнительных услуг. Стандартная требуемая при регистрации информация обычно одинакова в гостиницах всех типов. [19].

Прием, размещение и выписка гостей:

- принимать, регистрировать и размещать гостей;
- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Прием заявок может осуществляться в устной форме, по телефону, по телеграфу, по телексу, по почте, по электронной системе бронирования.

В своей деятельности гостиничные предприятия очень часто используют гарантированное бронирование услуг размещения, которое предполагает ответственность гостиницы за сохранение свободного номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия. В свою очередь гость берет на себя обязательство оплаты зарезервированного номера даже в случае его неиспользования, если не была осуществлена процедура отмены брони.

К функциям службы бронирования относится также ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка. Информация о госте собирается со всех служб гостиницы, имевших с ним контакт: этажные службы, ресторана, службы приема и т.д. Затем эта информация обобщается и заносится в карточку, которая хранится в архиве гостиницы. При повторном заезде клиента служба бронирования дает указания всем службам гостиницы о его предпочтениях и особых пожеланиях. Это значительно повышает качество обслуживания, так как дает возможность гостю почувствовать себя в привычной обстановке.

При регистрации клиенту выписывается счет на проживание, включающий в себя тариф номера, умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и т.д.

Расчет и выписка уезжающих гостей производятся у стойки гостиничной кассы. В кассе начисляют все расходы гостя на его счет. От того, как примут гостя и как быстро будут выполнены необходимые формальности, во многом зависит первое, самое сильное впечатление от гостиницы в целом.

### ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

#### Учет заказов:

- заказы гостей могут приниматься устно, в письменной форме или через онлайн-сервисы;
- все заказы регистрируются в журнале регистрации заказов или в электронной системе управления отелем (PMS);
- каждый заказ получает уникальный номер, который используется для его отслеживания;
- в заказе указываются данные гостя (имя, номер комнаты), дата и время заказа, заказанные услуги, количество и стоимость;
- ответственным лицом за прием и обработку заказов является администратор гостиницы.

#### Реализация заказов:

- после регистрации заказа он передается в соответствующие службы (например, на кухню, в прачечную, в спа-центр) для исполнения;
- сотрудники служб обязаны следить за сроками и качеством выполнения заказов;
- в случае если заказ не может быть выполнен в срок, администратор гостиницы информирует об этом гостя и предлагает альтернативные варианты;
- после выполнения заказа он помечается как выполненный в журнале регистрации заказов или в PMS.

Организация эффективного учета и реализации заказов гостей в гостинице имеет решающее значение для обеспечения высокого уровня обслуживания и удовлетворенности гостей. Автоматизация процесса учета и внедрение системы контроля качества позволяют повысить точность и своевременность выполнения заказов. Это, в свою очередь, ведет к увеличению доходов гостиницы и улучшению ее репутации.

## 6 Индивидуальное задание

Отработка навыков регистрации иностранных граждан

Иностранцы приезжают в Россию, чтобы отдохнуть и полюбоваться достопримечательностями, а также в поисках перспективной работы. Однако гостинице недостаточно доброжелательно встретить гостя и с комфортом разместить. Если не оформить его по всем правилам, отелю может грозить большой штраф [20].

Процесс регистрации иностранных граждан в отеле обычно включает следующие шаги:

1. проверка документов:

- паспорт или другой удостоверяющий личность документ,
- виза, если она требуется в стране проживания,
- миграционная карта;

2. заполнение регистрационной формы:

- имя, фамилия и отчество,
- номер паспорта или удостоверения личности,
- гражданство,
- адрес в стране проживания,
- дата и место рождения,
- цель визита,
- дата прибытия и отъезда;

3. проверка подлинности документов: персонал отеля должен проверить подлинность документов, сверив их с базами данных или связавшись с соответствующими органами;

4. регистрация в миграционной службе;

5. выдача ключей и сопровождение в номер: после завершения регистрации гостям выдаются ключи от номера, и их сопровождают в отведенную им комнату.

В «Учебной» гостинице №3 постановка на учет гостей в МВД производится с помощью сайта СКАЛА [21].

Согласно действующему законодательству РФ, при поселении иностранного гражданина в гостиницу, администрация гостиницы в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина, уведомляет территориальный орган ГУМВ МВД России о прибытии иностранного гражданина.

При поселении гражданина РФ администрация гостиницы также в течение одного рабочего дня передает информацию о регистрации гражданина по месту пребывания в территориальный орган ГУМВ МВД России.

На вкладке Постановка на учет настроена фильтрация по дате заезда. В календаре доступна для выбора текущая дата и предыдущий рабочий день. Если выгрузка производится в понедельник, то в календаре также будет доступна пятница. Чтобы гости отображались в списке, необходимо чтобы бронирование было в статусе Заселен.

После отправки информации из модуля Регистрации гостей в МВД в личном кабинете Скала–Гостиница заявке присваивается номер дела. Все отправленные заявки отображаются на вкладке Статусы уведомлений.

Снимать с учета необходимо только иностранных граждан. Снятие с учета производится в личном кабинете Скала–Гостиница в день выезда иностранного гражданина из гостиницы, граждане РФ снимаются программой с учета автоматически.

На сайте можно искать уведомления анкет гостей с помощью фильтров:

- по статусу анкеты;
- по гражданству гостей;
- по дате заезда или выезда гостей.

Как заполнить анкету:

1. необходимо кликнуть левой кнопкой мыши на имя гостя или справа на «Действие» → «Редактировать».
2. Откроется анкета, которую необходимо заполнить данными гостя. Некоторые поля отмечены красной звездочкой. Это предупреждение, что эти поля обязательны для отправки уведомления в МВД.
3. После заполнения всех данных сохраните изменения, у граждан РФ есть функция проверки информации, ей можно воспользоваться перед сохранением и отправкой анкеты. Статус анкеты изменится на «Готово к отправке».

Чтобы качественно справляться с регистрацией иностранных граждан администратор должен обладать следующими навыками:

1. знание законодательства;
2. коммуникация: Навыки коммуникации играют ключевую роль в процессе регистрации иностранных граждан;
3. точность и внимательность: ошибки в процессе регистрации могут иметь серьезные последствия, поэтому важно быть внимательным к деталям и точно выполнять все необходимые процедуры;
4. конфиденциальность: сотрудникам необходимо строго соблюдать принципы конфиденциальности и обеспечивать защиту персональной информации;
5. знание языков.

В целом, регистрация иностранных граждан не такой сложный процесс, однако требует от сотрудника профессионализма, внимательности к деталям, хороших коммуникативных навыков и строгого соблюдения законодательства и правил конфиденциальности.

## Заключение

В ходе прохождения учебной практики была достигнута цель – собраны материалы и углублены теоретические знания по профессиональному модулю ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело».

В ходе прохождения учебной практики во ВГУЭС были реализованы следующие задачи:

- обработаны приемы организации рабочего места службы приема и размещения;
- выяснены потребности и пожеланий гостя относительно услуг;
- применены профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей;
- обработаны навыки 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;
- составлены и обработаны необходимая документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- проведены работы по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- отработаны навыки регистрации иностранных граждан;
- отработаны взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- отработан контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- отработаны оформление и подготовка счетов гостей;
- отработаны навыки работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписывающихся, отъезжающих).

АНОО АПО «ПМЦ» «Учебная» гостиница №3 имеет увлекательную историю создания, на протяжении долгих лет, преображаясь, имея слаженный и дружелюбный коллектив, который радуется каждый день своих постояльцев. Анализируя подход гостиницы к услуге размещения можно сказать, что самым главным является радушие и доброжелательность в общении с гостями до, во время и после пребывания в «Учебной» гостинице, сотрудники дружелюбно относятся к своим коллегам и это передается гостям.

Однако каким бы прекрасным не было обслуживание, о гостинице несправедливо мало кто знает, можно смело заявить, что, если улучшить сайт, туристы начнут бронировать номера с новой силой.

Работа с бронированием всегда актуальна, а организация эффективного учета и реализации заказов гостей в гостинице имеет решающее значение для обеспечения высокого уровня обслуживания и удовлетворенности гостей. Автоматизация процесса учета и внедрение системы контроля качества позволяют повысить точность и своевременность выполнения заказов. Это, в свою очередь, ведет к увеличению доходов гостиницы и улучшению ее репутации.

Регистрация иностранных граждан не такой сложный процесс, однако требует от сотрудника профессионализма, внимательности к деталям, хороших коммуникативных навыков и строгого соблюдения законодательства и правил конфиденциальности.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 «Сравнительный анализ тенденций развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом». – URL: <file:///C:/Users/Мвидео/Downloads/sravnitelnyu-analiz-tendentsiy-.pdf> (дата обращения: 09.06.2024).
- 2 «Понятие «гостиница». Характеристика и свойства». – URL: <https://studfile.net/preview/5427762/page:2/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 3 «Что такое отель». Классификация гостиниц. – URL: <https://www.palladaran.ru/stati/chto-takoe-otel/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 4 «Главные тренды гостеприимства в 2024 году». – URL: <https://welcometimes.ru/opinions/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 5 Теоретический аспект планирования деятельности предприятий размещения. – URL: <https://clck.ru/3ВТр3Е> (дата обращения: 09.06.2024).
- 6 Сведения об АНОО ДПО «ПМЦ». – URL: <https://companies.rbc.ru/id/1042502964459/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 7 Официальный сайт АНОО ДПО «ПМЦ». – URL: <https://www.pmc-dv.ru/contacts> (дата обращения: 09.06.2024).
- 8 Устав АНОО ДПО «ПМЦ». - URL: <https://clck.ru/3ВТр5U> (дата обращения: 09.06.2024).
- 9 Управление в организационных системах. – URL: <https://mlsd2023.ipu.ru/proceedings/0885.pdf> (дата обращения: 09.06.2024).
- 10 Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // СПС «Консультант Плюс». – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW/) (дата обращения: 09.06.2024).
- 11 Должностные обязанности управляющего отелем. – URL: <https://учисьучись.пф/applicants/professions/sfera-servisa-i-obslyzhivaniya/467/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 12 Основные службы организационной структуры отеля. Хозяйственная служба. – URL: <https://studref.com/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 13 Организация функционирования службы приёма и размещения. – URL: <https://scienceforum.ru/2015/article/2015011457> (дата обращения: 09.06.2024).
- 14 Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма. – URL: <https://studfile.net/preview/2798583/page:7/> (дата обращения: 09.06.2024).

15 Организация и технологии работы инженерно-технической службы гостиницы. – URL: <https://studfile.net/preview/7156201/page:37/> (дата обращения: 09.06.2024).

16 Функции службы безопасности на гостиничном предприятии. – URL: <https://studwood.net/599881/> (дата обращения: 09.06.2024).

17 Официальный сайт «Учебной» гостиницы. – URL: <https://uchebnaya.rhotel.site/> (дата обращения: 09.06.2024).

18. Как стимулировать продажи гостиничных продуктов. – URL: [https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie\\_prodazh\\_gostinichnyh\\_produktov](https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie_prodazh_gostinichnyh_produktov) (дата обращения: 09.06.2024).

19 Тема 2. Прием, размещение и выписка гостей. – URL: <https://studfile.net/preview/3834052/page:6/> (дата обращения: 10.06.2024).

20 Модуль Регистрации гостей в МВД. Постановка на учет – Help Bnovo. – URL: <https://help.bnovo.ru/knowledgebase/> (дата обращения: 10.06.2024).

21 Модуль Регистрации гостей в МВД. Постановка на учет – СКАЛА. – URL: <https://skalaepgu.ru/Account/Login?ReturnUrl=%2F> (дата обращения: 10.06.2024).

## Приложение А

Номера в общежитии №3 АНОО ДПО «ПМЦ», гостиница «Учебная»



Рисунок А.1 – Вид улучшенного номера АНОО ДПО «ПМЦ», гостиница «Учебная»



Рисунок Б.1 – Вид стандартного двухместного номера с 2 отдельными кроватями АНОО ДПО «ПМЦ», гостиница «Учебная».

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Зернова Полина Александровна,  
 обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,  
 направленность: гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часов с «31»  
 мая 2024 г. по «13» июня 2024 г.  
 в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,  
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

### Виды и объем работ в период учебной практики

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

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

Дата выдачи задания «31» мая 2024 г.

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

Подпись руководителя практики



/ Ten Ж.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

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

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

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	<i>Отлично</i>
	ПК 1.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	<i>Отлично</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)</b>			<i>Отлично</i>

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

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

Дата 13 июня 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

*Тен Ж.А.*  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О

# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студентка Зернова Полина Александровна

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

Группа С-ТГ-23-Г1












Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «31.05.2024» по «13.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «31» мая 2024 г  
дата

  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О. инструктирующего

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

07.06.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	5	
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	5	
08.06.2024	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	5	
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	5	
10.06.2024	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	4	
	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	4	
11.06.2024	Проведение различных видов уборочных работ	5	
	Оформление документов на забытые вещи.	5	
12.06.2024-	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики.	4	
13.06.2024	Защита отчета по практике.	5	
	Дифференцированный зачет.	5	
13.06.2024	Составление отчета.	5	

Руководитель

подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.



Характеристика деятельности студентки Зерновой Полины Александровны  
группы С-ТГ-23-Г1 при прохождении учебной практики

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

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

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

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА**  
на учебную практику

Студентки Зерновой Полины Александровны

Специальности Туризм и гостеприимство, направленность: гостиничное дело группы:  
С-ТГ-23-Г1 Академического колледжа Владивостокского государственного университета  
Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,  
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр адрес

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

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

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

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

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

Руководитель  
Преподаватель АК «ВВГУ»

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

  
(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«13» июня 2024 г.