

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

**ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**
по профессиональному модулю
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «05» июня по «18» июня 2021 года

Студент группы С-ГД-19

Удод
подпись

Удод А.А.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК

Отчет защищен:

с оценкой отлично Руководитель практики от ОО Белф Беленькая Ж.А.

Владивосток 2021

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Стори».....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	7
1.5 Перспективы развития предприятия.....	9
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Стори».....	10
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	10
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	12
4 Система обеспечения безопасности.....	14
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	15
6 Индивидуальное задание.....	19
Заключение (выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия)....	21
Список использованных источников.....	22
Приложение А. Схема проезда.....	23
Приложение Б. Холл ООО «Стори».....	24
Приложение В. Стоимость услуг размещения в гостинце.....	25

Введение

Гостиница – средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузда). Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Гостиницы играют ведущую роль в экономике туризма, они же, как правило, определяют аспекты, относящиеся к психологии туризма, а именно: удовлетворенность поездкой, привлекательность туристского направления, высокую оценку организации пребывания. От поведения сотрудников гостиницы складывается впечатление гостя об индустрии гостеприимства страны в целом.

Комплексность гостиничных предприятий, предоставляющих, помимо размещения, услуги питания, организации досуга, транспортные и туристские услуги, позволяет говорить о гостиничной индустрии как об индустрии туризма в миниатюре. Точно так же процессы, происходящие в туристской отрасли в целом, отражаются на основных показателях функционирования гостиниц, а последние определяют показатели туристской активности на данном направлении. Строительство новых гостиниц может существенно повысить привлекательность туристского направления, увеличив поток туристов, и наоборот, устаревшая гостиничная база может стать причиной спада туристской активности в регионе и снижения его конкурентоспособности на туристском рынке [1].

В период с 05 июня 2021г по 18 июня 2021г ФГБОУ ВО «ВГУЭС», Академический колледж, г. Владивосток.

Целью учебной практики является закрепление и углубление знаний, полученных на лекционных и лабораторно-практических занятиях, приобретение практических навыков.

Задачи практики:

- ознакомиться с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- изучить структуру предприятия;
- изучить организацию рабочих мест персонала;
- изучить технологию обслуживания;
- изучить правовое обеспечение деятельности и ознакомиться с положениями и инструкциями, регламентирующими деятельность гостиниц;

Методической и методологической основой данной работы являются специализированная литература, а также методические пособия и рекомендации по проведению исследований в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «Стори»

1.1 История создания и развития предприятия

Гостиница ООО «Стори» расположена по адресу Россия, г. Владивосток, Партизанский проспект, 44 690106, тел.: 8 (924) 125-12-71.

Гостинично-ресторанный комплекс ООО «Стори» распахнул свои двери для жителей и гостей Владивостока в феврале 2015 года. Урбанистический стиль в сочетании с домашним уютом – то, что отличает ООО «Стори» от других отелей приморской столицы. Здесь можно отдохнуть от городской суеты, провести деловые переговоры, а также поужинать или организовать банкет в ресторане высокой авторской кухни – «Огонёк». Кстати, именно там 9 июня состоялся фуршет для гостей Второго Дальневосточного МедиаСаммита. Четырёхзвездочная гостиница ООО «Стори» включает 103 комфортабельных номера. На выбор гостей – светлые одноместные, двухместные номера и двухкомнатные люксы. Во всех комнатах работает кабельное телевидение и бесплатный wi-fi. Кроме этого в гостинице есть конференц-зал на 50 мест, оборудованный всем необходимым для проведения деловых мероприятий.

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

Предприятия, относящиеся к любым организационно-правовым формам, изготавливающие, отпускающие продукт или осуществляющие оказание услуг, обязаны обеспечить для потребителя возможность доступа к информационным данным о своем предприятии, о режиме работы, особенностях товаров, услуг.

О правах клиента на ознакомление с этими достоверными данными говорится в 8-й статье закона. Требуется разместить документы для потребительского стенда в заметном и легкодоступном месте.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

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

- регистрирующее ведомство;

- наличие лицензии и аккредитации для определенных сфер деятельности.

В гостинице ООО «Стори» имеются следующие учредительные документы;

- свидетельство о регистрации;

- устав;

- изменения и дополнения к уставу;

- правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Стори»;

- приказ «О запрете курения» на территории ООО «Стори»;
- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы.

Внутренние документы:

- положение о совете Директоров;
- положение о собрании акционеров;
- положение о ревизионной комиссии;
- положение о коллегиальном исполнительном органе;
- внутренний документ эмитента.

Корпоративные документы.

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;
- устав предприятия;
- журнал по технике безопасности труда и пожарной безопасности;
- схема эвакуации при пожаре;
- штатное расписание;
- книга отзывов и предложений;
- журнал проверок контролирующими инстанциями;
- должностные инструкции персонала.

Все обязательные к размещению сведения содержат и Правила продажи отдельных видов товаров. Текст с ними также помещают на информационный стенд. Предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность, согласно ст. 14.5 Административного кодекса.

В отеле структура нормативной документации делится на два вида: внешняя и внутренняя. К внешним видам относятся: кодексы, законы, указ президента, ГОСТы, документы. К внутренним видам относятся: миссия гостиничного комплекса, которая заключается в создании комфортной среды для отдыха гостей, а также создает жизнь насыщенной и разнообразной. Стандарты гостиничного комплекса, внешняя – нормативная документация. К тому же данная структура разделяется на три уровня [2].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений. Структура управления предприятия представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура отеля ООО «Стори»

Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника.

Ответственность за принятие общих управленческих решений лежит на высшем звене управления. Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но все вместе они имеют общую цель – удовлетворение потребностей клиентов.

Организационная структура гостиницы ООО «Стори» – это линейно-функциональная структура.

Преимущества такой структуры: четкая система взаимных связей функций и подразделений; четкая система единоначалия – один руководитель сосредотачивает в своих руках руководство всей совокупностью процессов, имеющих общую цель; ясно выраженная ответственность; быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих.

Недостатки структуры: отсутствие звеньев, занимающихся вопросами стратегического планирования; в работе руководителей практически всех уровней оперативные проблемы («текучка») доминирует над стратегическими; малая гибкость и приспособляемость к изменению ситуации; критерии эффективности и качества работы подразделений и организации в целом – разные; перегрузка управленцев верхнего уровня;

Характеристика и функции служб предприятия ООО «Стори» представлены таблице 1.

Таблица 1 – Характеристика и функции служб предприятия ООО «Стори».

Служба	Функции
1) Служба номерного фонда. Состав: заведующий хозяйственной частью, швея, уборщица, прачка.	Служба занимается решением вопросов связанных с бронированием и размещением по номерам туристов, а так же отправка их домой. Обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта жилых помещений, занимается оказанием бытовых услуг.
2) Служба приема и размещения. Состав: старший администратор, дежурная по этажу, горничная.	От службы приема и размещения зависит первое впечатление гостя, старший администратор в процессе общения с гостями, должен обсуждать такие вопросы: - цены за номер; - сроки размещения; - порядок оплаты. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостя.
3) Финансовая служба. Состав: старший бухгалтер, менеджер по услугам. Дополнительная службы: парикмахер, маникюрный мастер, киоски.	Решает вопросы финансового обеспечения гостей, получает отчеты от кассиров с каждой торговой точки, включая службу питания, спортивно-оздоровительный центр, и состав дополнительной службы. Финансовая служба ведет единый финансовый учет предприятия (доходы от торговых точек, учет расходов и доходов, ведение операций по учету оплачиваемого рабочего времени и др.).
4) Служба безопасности.	Выполняет функцию поддержания порядка и безопасности в гостинице. При этом в отеле выполняют эти обязанности сторонняя организация.
5) Инженерно-техническая служба. Состав: лифтер, сантехник, электрик, телемеханик, связной мастер по ремонту холодильного оборудования, водитель, слесарь, маляр, дворник.	Создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевиденья и связи.

Таким образом, данная структура делится на несколько служб: Служба номерного фонда – занимается решением вопросов, связанных с бронированием и размещением по номерам туристов, а также отправка их домой. Служба приема и размещения – контролирует весь процесс приема и размещения гостя. Финансовая служба – решает вопросы финансового обеспечения гостей. Служба безопасности – выполняет функцию поддержания порядка и безопасности в гостинице. Инженерно-техническая служба – создает условия для функционирования систем в гостинице [3].

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Основные задачи гостиницы ООО«Стори»:

- 1) Обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;
- 2) Обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды;
- 3) Рациональное использование материально-технической базы гостиничного предприятия;

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- 1) Предоставление номеров (мест в номерах) для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, 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) Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.
- 4) 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.

Гостиница «Астория» предлагает 103 роскошных номеров, бизнес-центр, библиотека, тренажерный зал, ресторан и круглосуточный лобби-бар.

Во всех комнатах работает кабельное телевидение и бесплатный wi-fi. Кроме этого в гостинице есть конференц-зал на 50 мест, оборудованный всем необходимым для проведения деловых мероприятий.

Изюминкой отеля стал ресторан «Огонёк». Двухъярусный зал на 120 мест, современный интерьер в стиле Loft, олицетворяющий дух нового Владивостока, живая

музыка, уютная атмосфера не оставят никого равнодушным. И, конечно, отличительной особенностью заведения является его кухня. Уникальный подход нашел отражение в меню. Под названием каждого блюда указаны имена фермеров, хозяйства или районы, где ресторан закупает продукцию. Готовят блюда на глазах у гостей: в заведении открытая кухня. Основа меню ресторана – блюда из мяса, птицы и морепродуктов. Основные принципы работы – качество и гостеприимство.

Таким образом, гостиница ООО «Стори» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах.

1.5 Перспективы развития предприятия

В гостинице «Стори» расположено множество уютных номеров. Персонал гостиницы при необходимости деловым гостям окажет квалифицированные услуги в организации конференций, банкета либо другого мероприятия.

Анализ хозяйственной деятельности является важным элементом в системе управления предприятием, действенным средством выявления внутрихозяйственных резервов, основой разработки научно обоснованных планов-прогнозов и управленческих решений и контроля за их выполнением с целью повышения эффективности функционирования предприятия показан в таблице 2.

Таблица 2 – Анализ хозяйственной деятельности

Показатели	По итогам за		Изменения	
	2019 г.	2020 г.	+/-	%
Общее число гостей, чел.	10748	11219	+471	104,3
Число фактически проданных номеров.	5668	5746	+78	101,3
Число номеров, предложенных для продажи.	9490	9490	-	-
Общий доход от номерного фонда, руб.	26355825	26434892	+79067	102

Таким образом, в гостинице ООО «Стори» большие перспективы развития предприятия.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Стори»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Технология обслуживания в гостинице – это набор услуг, оказываемых гостю и представляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансферта до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит и повышения прибыли. Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне – задача непростая и затратная. Но проведение всех необходимых мероприятий в этом направлении окупается и приносит повышение доходности отеля при грамотном подходе к нововведениям. Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в приложении Б.

Основные должностные обязанности сотрудников представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Основные должностные обязанности работников.

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
1	2	3
Служба приёма		
1	Дежурный администратор	Предоставление номеров и мест приезжающим. Производство расчётов за проживание и предоставление платных услуг.
2	Администратор	Оформляет клиента, выдаёт ключи от номера, предлагает виды услуг, которые предоставляет гостиница.
3	Бухгалтер	Производит расчётную часть с администрацией, с горничными, с АХО, с сауной и т.д.
Служба обслуживания		

4	Коридорный	Доставляет багаж в номер. Сопровождает гостя в номер и особо важно – давать информацию об услугах гостиницы.
5	Водитель	Доставляет работников отеля в определённый пункт назначения.
Служба номерного фонда		
6	Старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам.
7	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере.
8	Рабочие	Осуществляет ремонт в номере,какой – либо сложности виде исправление санузла,электрических приборов.

Продолжение таблицы 2.

Служба безопасности		
9	Охрана	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей.
Служба питания и напитков		
10	Служба питания	Обеспечение туристов питанием, технология предоставления блюд и напитков.
11	Официантка	Принимает заказ, оказывает помощь при выборе блюд.

Данное гостиничное предприятие сотрудничает с надёжными турфирмами, которые направляют туристов, сотрудников в рассматриваемое предприятие, что в свою очередь обеспечивает загрузку предприятия. Всех потребителей услуг гостиницы можно разделить на 3 группы:

1 «Корпоративные индивидуалы» – не являются частью группы, это гости, которые путешествуют с целью бизнеса. Они обычно останавливаются на одну или две ночи. Индивидуальные бизнесмены чаще всего останавливаются в гостиницах (около 15 – 20 раз в год).

2 «Отдыхающие туристы» – обычно путешествуют со своей семьей с целью просмотра достопримечательностей, посещения друзей и родственников. Обычно несут затраты связанные с оплатой номера и занимают его вместе с детьми. Так как они путешествуют в пик сезона, они обычно платят полную стоимость номера.

3 «Молодожены» – обычно являются лояльными гостями. Большинство возвращаются в ту гостиницу, где они праздновали день их бракосочетания или советуют ее своим друзьям. Им нравится, когда гостиница ставит им в номер бесплатное шампанское в сувенирных

бокалах и т.д. Молодоженов устраивают разные расценки и категории как «Эконом», так и «Люкс».

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символах. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда [4].

Таким образом, для сотрудников предприятия – это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, днем рождения или профессиональным праздником, информированность персонала о планах и состоянии дел на предприятии.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Стори» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров;
- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных поездок работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;

– премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;

– торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

Мероприятия направленные на стимулирование сбыта в ООО «Стори», направленные на клиентов (гостей), чаще всего преследуют цели: поощрение более интенсивного потребления услуг; побуждение клиентов к бронированию номеров в гостиницах, которыми они ранее не пользовались; поощрение постоянных клиентов; снижение временных (например, сезонных) колебаний спроса; привлечение новых клиентов.

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп:

1 Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.

2 Премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге.

3 Купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.

4 «Подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов.

5 Экспозиции в местах продаж. Они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах.

6 Презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. Проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

Большое влияние на имидж ООО «Стори» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы ООО «Стори» можно назвать рекламу, общественную деятельность, связи со СМИ, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов и прочее. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание. Таким образом, ознакомившись с рекламным проспектом, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое

представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности – важная составляющая ведения практически любого бизнеса. Каждой компании рано или поздно приходится рассматривать этот вопрос. Угроза возгорания, хищение товаров и информации, наличие посторонних лиц на территории, порча имущества – от всего этого требуется надежная бескомпромиссная защита. Помогают ее создать современные комплексные системы безопасности.

Система пожарной безопасности должна обеспечить: эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием места; оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре; принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению; организацию эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Для обнаружения факта возгорания в гостинице «Астория» используются различные типы пожарных датчиков:

1) дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.) - используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности - во всех помещениях;

2) тепловые (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр.) – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;

3) ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

Для гостей «Стори» разработаны памятки для предупреждения возникновения пожара в гостинице, а также памятка по антитеррористической угрозе.

Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, необходимо предусмотреть автоматическую разблокировку всех дверей в случае пожарной тревоги.

Таким образом, гостиница устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг, а также отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 4.1 Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.

Число интерфейсов в системе PMS постоянно увеличивается, наиболее популярными прикладными программами являются: «Текущая продажа», «Управление энергетическими ресурсами», «Телефонные счета», «Система электронного запираания» и «Встроенные бары и демонстрация видеофильмов».

Данные, собранные в момент проведения «Текущей продажи» (ТП), являются исключительно важными для проведения точной и своевременной работы модулей «Расчеты с клиентом» и «Финансовые отчеты». Способность связывать эти данные с обслуживанием внешней и внутренней служб гостиницы создает массу преимуществ, вытекающих из сравнительного анализа и отчетности по нему.

Значительные результаты получены при использовании системы для контроля за энергетическими ресурсами. Контроль за гостиничными номерами через модуль «Управление энергетическими ресурсами» привел к снижению расхода электроэнергии и, соответственно, экономии средств на ее оплату. Системы энергетического контроля (СЭК) действуют значительно эффективнее, чем весь персонал гостиницы, даже если он и ориентирован на экономию электроэнергии.

Ни один интерфейс в системе PMS не привлекает такого внимания как «Телефонные счета». Система телефонных счетов (СТС) позволяет гостинице контролировать внутренние, местные и междугородные разговоры и вносить вклад в коммутационную систему. СТС отвечает за определение стоимости разговоров, взаимодействие с системой PMS и направление счета в ячейку, соответствующую гостиничного номеру, из которого велся

разговор. В результате введения данного интерфейса гостиничная телефонная система, традиционно являющаяся расходной статьей, превратилась в серьезный источник доходов.

«Система электронного запираения» (СЭЗ) в корне меняет характер контроля гостиницы за условиями и возможностью проникновения в номер. Изменились замки, запирающие номера. По выезде гостя из номера код, открывающий номер гостиницы, заменяется непосредственно через компьютер, которым управляет служба портье. Такая техника повышает безопасность проживающих гостей, улучшает контроль и степень загрузки номерного фонда.

Продавцы компьютерных систем благодаря созданию интерфейса «Встроенные бары и демонстрация видеofilмов» (ВБТ) уделяют все больше внимания созданию условий для взаимодействия систем контроля за использованием установленными в номерах минибарами и мониторами внутри гостиничной телевизионной сети с системами PMS. Все больше интереса проявляется к наметившейся в последние годы тенденции расширения в номерах набора удобств, а также росту числа кабельных сетей и наземных станций спутниковой связи.

Включение интерфейса ВТБ в модуль «Расчеты с клиентом» системы PMS изменило механизм выставления счетов и позволило создать специализированный центр контроля за доходами.

ПК 4.2 Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Системы бронирования гостиничных услуг – специальные программные продукты, обеспечивающие четкость и высокий уровень обслуживания клиентов. Использование такой программы в рамках управления гостиницей делает ваш бизнес прибыльнее, несмотря на необходимость вложения денег в ее приобретение. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе повышают конверсию, превращая гостей официального сайта заведения сферы гостеприимства в клиентов. При этом нагрузка на персонал снижается, количество штатных единиц и расходы на зарплату уменьшаются не в ущерб уровню обслуживания. Системы управления в гостиничном бизнесе – рациональный подход к собственному делу.

Система управления гостиничным предприятием обязательно включает в себя модуль бронирования номеров. При этом в зависимости от размеров отеля нужно предусмотреть некоторые нюансы. Так, если заведение достаточно большое, система бронирования номеров в гостинице должна предоставлять возможность резервировать жильё не только в индивидуальном, но и в групповом порядке. Важно, чтобы система управления отелем

предоставляла сведения о снижении цены не только персоналу, но и постояльцу на этапе резервирования номера.

Система онлайн - бронирования гостиниц для групп отличается по своей структуре, поскольку речь идет об обработке заказа повышенной сложности. В рамках одной заявки предстоит выполнить широкий набор требований разных лиц, а также учесть специфику оплаты услуг вашего отеля.

Электронные системы бронирования в гостинице для разделения двух категорий заказов – индивидуальных и групповых - предлагают отдельные сетки. Обе они должны содержать данные о статусе номеров и быть выстроены таким образом. Чтобы не допускались накладки.

Система онлайн – бронирования отелей включает в себя такие составляющие:

1 Автоматическое определение статуса номера – необходимо для получения клиентом сведений о том, может ли он заселиться в интересующий его вариант на заданный период времени.

2 Передача данных в глобальные системы бронирования в гостинице – если ваше заведение зарегистрировано в GDS, то изменение сведений должно происходить одновременно с оформлением заявки для исключения вероятности накладок.

3 Тариф проживания – системы бронирования гостиниц должны предоставлять клиенту сведения о программах лояльности и специальных предложениях, особенно важно это при групповом резервировании, которое априори предполагает получение скидок.

4 Создание печатных форм оплаты – клиент должен получить возможность оплатить услуги отдельного комплекса удобным для него способом, несмотря на популяризацию онлайн - платежей, система управления гостиницей должна содержать мини – модуль для создания платёжки в бумажном виде.

5 Поисковые фильтры - дадут возможность вашим потенциальным постояльцам в сжатые сроки самостоятельно найти номер, который устраивает по всем параметрам, системы автоматизации гостиницы снизят загруженность вашего персонала, увеличив простоту оформления заказа для клиента.

Таким образом, резервирование номеров находится в тесной связке с другими программными продуктами – как внешними, так и внутренними.

ПК 4.3 Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. Рентабельность гостиницы в первую очередь зависит от службы бронирования, так как служба бронирование выполняет функцию сбыта гостиничных услуг и продукта.

Процесс бронирования — это процесс рассмотрение заказ номеров и мест в гостинице и налаживание сотрудничества между работниками гостиницы и гостями. Это первый этап цикла обслуживания гостей и именно со службы бронирования начинается обслуживание гостей предприятий индустрии гостеприимства. Служба бронирования существует отдельно в отелях высокой категории или в крупных предприятиях размещения. В средних и малых предприятиях эта службы интегрируется со службой приема и размещения гостей.

Службу бронирования возглавляет менеджер, он по большей части находится на одном служебном уровне с главным администратором и подчиняется директору отдела обслуживания или директору отдела сбыта. По моему мнению, это связано с тем, что отдел бронирования функционально связан со сбытом и напрямую влияет на доход

Количество служащих зависит от размеров гостиницы и составляет 3-5 человек и их основная задача заключается в реализации самого большого количества номеров отеля за максимально высокую цену. Кроме этого, отдел исследует рынок - изучает динамику спроса на гостиничные услуги, анализирует заполнения номеров, программу мероприятий, и вместе со службой маркетинга прогнозирует деятельность гостиницы.

Отдел бронирования должен постоянно следить за конъюнктурой, собирая заявки на бронирование и фиксируя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию больший доход. Номера, не забронированные заранее, передаются для непосредственной продажи в службу размещения, которая должна размещать гостей в данные номера по более высокой цене.

Клиент заходит на сайт, где система бронирования выступает простым посредником между конечным пользователем (клиентом) и сотрудником гостиницы. (В таких системах запрос чаще всего с помощью HTML-форм) передается оператору гостиницы, после чего оператор (чаще всего с помощью электронной почтой) отправляет клиенту результат обработки его запроса и, в случае недостаточного количества информации, посылает запрос на дополнительную информацию, который клиент должен отослать опять-таки с помощью электронной почтой. В результате несмотря на то, что производительность, скорость и надежность такого способа заказа номеров выше, чем, скажем, у бронирования по телефону, в письменном виде или физической встречи с сотрудником гостиницы, возможность чрезмерной переписки клиента и менеджера может значительно снизить эффективность системы.

Наряду с таким методом дистанционного бронирования существует другой подход к организации взаимодействия между клиентом и фирмой, предоставляющей услуги. Он заключается в использовании автоматизированного сервиса - бронирование в режиме реального времени, так же называемое интерактивным бронирование. При использовании

такого способа основная нагрузка переносится с гостиничных операторов на саму систему, при этом общая эффективность и надежность повышается. Менеджеры гостиницы занимаются только общим контролем над операциями, проверкой достоверности вводимой информации и разрешением спорных случаев и возможных нарушений в работе системы.

Как правило, для облегчения реализации подобных систем бронирования, гостиницы используют подключение к глобальной систем бронирования (ГСБ) или к альтернативной систем бронирования (АСБ). ГСБ работают только с турагентствами и туроператорами, то есть их услугами обычно могут воспользоваться только гостиницы и туристические компании.

6 Индивидуальное задание

Организация рабочего места

Reception – это зона, где происходит встреча постояльцев и оформление документов на заселение. Стойка ресепшн устанавливается при входе в офис – в холле или приемной. Ресепшн – это первое, что видят посетители. Поэтому оформление ресепшн должно быть соответствующим. Традиционное и привычное место стойки – слева от входа в холл, однако она может располагаться и справа, и непосредственно напротив входа.

Современные материалы, удачное стилистическое решение, хорошо подобранная цветовая гамма, функциональность и удобное расположение – такой должна быть стойка ресепшн.

Стойка ресепшн может быть изготовлена из любого материала и цвета. Размер и параметры стойки могут говорить об успешности и креативности офиса. Она является лицом гостиницы, поэтому мебель для нее выполняет не только функциональную, но и представительскую нагрузку, а значит, несет серьезную имиджевую нагрузку.

Рабочее место администратора представляет собой стойку или конторку в двух уровнях высотой 110-120 см с рабочими столами внутри шириной 80-85 см. Может разделяться на участки, имеющие индивидуальные функции.

В регулировании государственного учёта должна быть проведена граница между ведением электронного учёта и использованием средств ИКТ в ведении традиционного учёта.

Электронным учётом может считаться только такой учет, в котором хотя бы часть учётных данных может использоваться и предоставляться иным лицам исключительно в электронной форме. Для систем административного учёта использовать данные в

электронном виде должно быть возможным именно для определения прав и обязанностей лиц, а также для установления иных правовых последствий учётных событий. При этом для признания какой-либо системы государственного учёта системой электронного учёта не обязательна возможность использования в электронном виде любых учётных данных. Некоторые виды входящих, исходящих или внутренних документов могут в обязательном порядке приниматься в бумажной форме или переводиться в неё. Однако часть имеющих правовую значимость учётных данных должна быть пригодна для использования в электронной форме. Пополнение и изменение таких данных, осуществляемое исключительно в электронной форме, должно приводить к определённым правовым последствиям, предусмотренным соответствующим законодательством о данном виде учёта.

Размеры и конфигурация стойки, а также количество людей, работающих за ней, зависят от размеров самого отеля. Чем больше гостиница, тем больше служащих будет работать за стойкой [6].

Пространство под нижней столешницей можно заполнить полками, ящиками, накопителями, выдвижными платформами для клавиатур и т.д. И тогда там прекрасно поместятся многочисленные папки с документами и оргтехника.

На первом уровне располагаются обычные для любого рабочего места предметы: телефон, компьютер, документация, канцелярские принадлежности и личные вещи секретаря. Второй уровень предназначен только для приема посетителей. Клиент намного удобнее чувствует себя, если при общении с администратором может положить руки на столешницу, либо заполнить небольшие документы.

Длина стойки зависит от того, на сколько рабочих мест она рассчитана. Площадь рабочего пространства на одного сотрудника определяется длиной размаха рук.

Рабочие инструменты служащих:

- компьютер;
- лазерный принтер профессиональный для печатания счетов;
- авторизационная машина для проката кредитных карточек;
- электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек;
- терминал для кодирования ключей;
- факс;
- ксерокс;
- детектор для просмотра денег;
- калькулятор;
- информационно-ключевой щит;
- документация;

- канцелярские товары;
- информационные проспекты;

Все это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено в удобном месте для работы администратора.

Заключение (Выводы и предложения по совершенствованию деятельности ООО «Стори»)

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. Сотрудники владеют коммуникационными технологиями, являются профессионалами своего дела, для гостя предлагаются комфортные условия проживания. На сегодняшний день «Стори» на рынке гостиничных услуг занимает достойное место, и вполне может соперничать с крупными фирмами, в этом заслуга трудового коллектива компании, который старается продумывать путешествие клиента вплоть до мелочей, сделать его безопасным и интересным. Все это выполняется с удовольствием и рабочим азартом, поэтому клиенту с сотрудником компании всегда легко достигнуть взаимопонимания. Преимущества линейно-функциональной структуры отеля такие как: четкая система взаимных связей функций и подразделений, ясно выраженная ответственность, быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих, позволяют сотрудникам отеля быстро и четко выполнять данную им работу, к тому же с полной ответственностью подходить к работе

Подводя итог отчета и обобщая все вышесказанное, необходимо отметить следующие направления, над которыми следует поработать руководству гостиничного комплекса.

Рекомендации по дальнейшему развитию организации:

1) Следует отметить недостаточно эффективную работу отдела кадров по подбору персонала. В отделе кадров гостиничного комплекса пока нет специального человека, который проводил бы собеседования, выявлял соответствие соискателя будущей должности (Human Resources manager).

2) Можно также ввести систему скидок для постоянных посетителей посредством накопительных дисконтных карт.

3) Внедрение в состав дополнительных услуг экскурсионного отдела, включающего в себя менеджера и 2 экскурсоводов, которые будут не только осуществлять экскурсионное обслуживание но и разрабатывать новые экскурсии.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 ГОСТ Р 50645-2013. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Введен 07.01.2013 // Все ГОСТы. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/5200003> (дата обращения: 10.06.2021).

2 ГОСТ Р 51185-2014. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Введен 01.01.2016 // Все ГОСТы. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767> (дата обращения: 10.06.2021).

3 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 272 с.

4 Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Юрайт, 2020. – 288 с.

5 Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2020. – 304 с.

6 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - Москва: Юрайт 2020. – 224 с.

7 Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.

Приложение А

Схема проезда

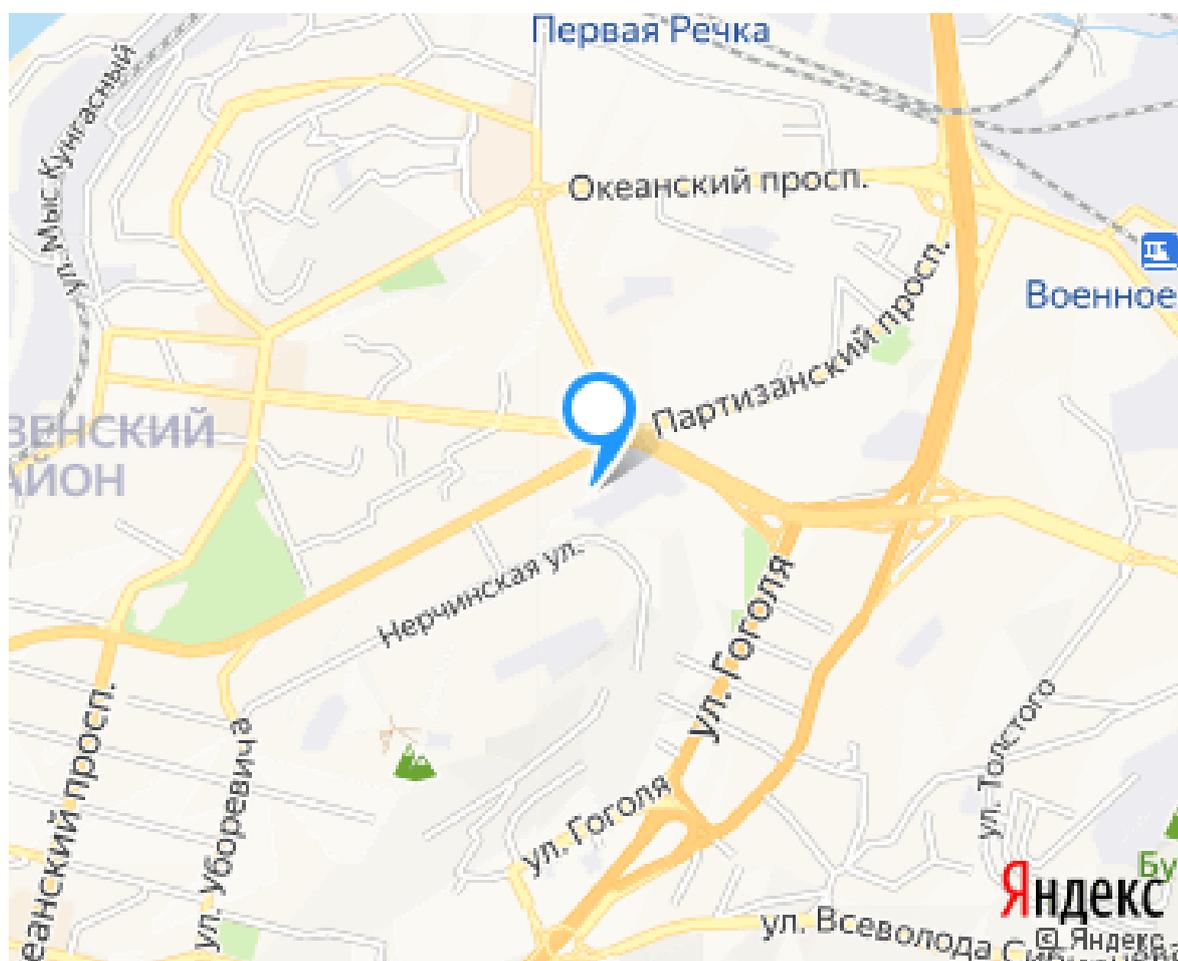


Рисунок А.1 – Месторасположение гостиницы ООО «Стори»

Приложение Б

Холл ООО «Стори»

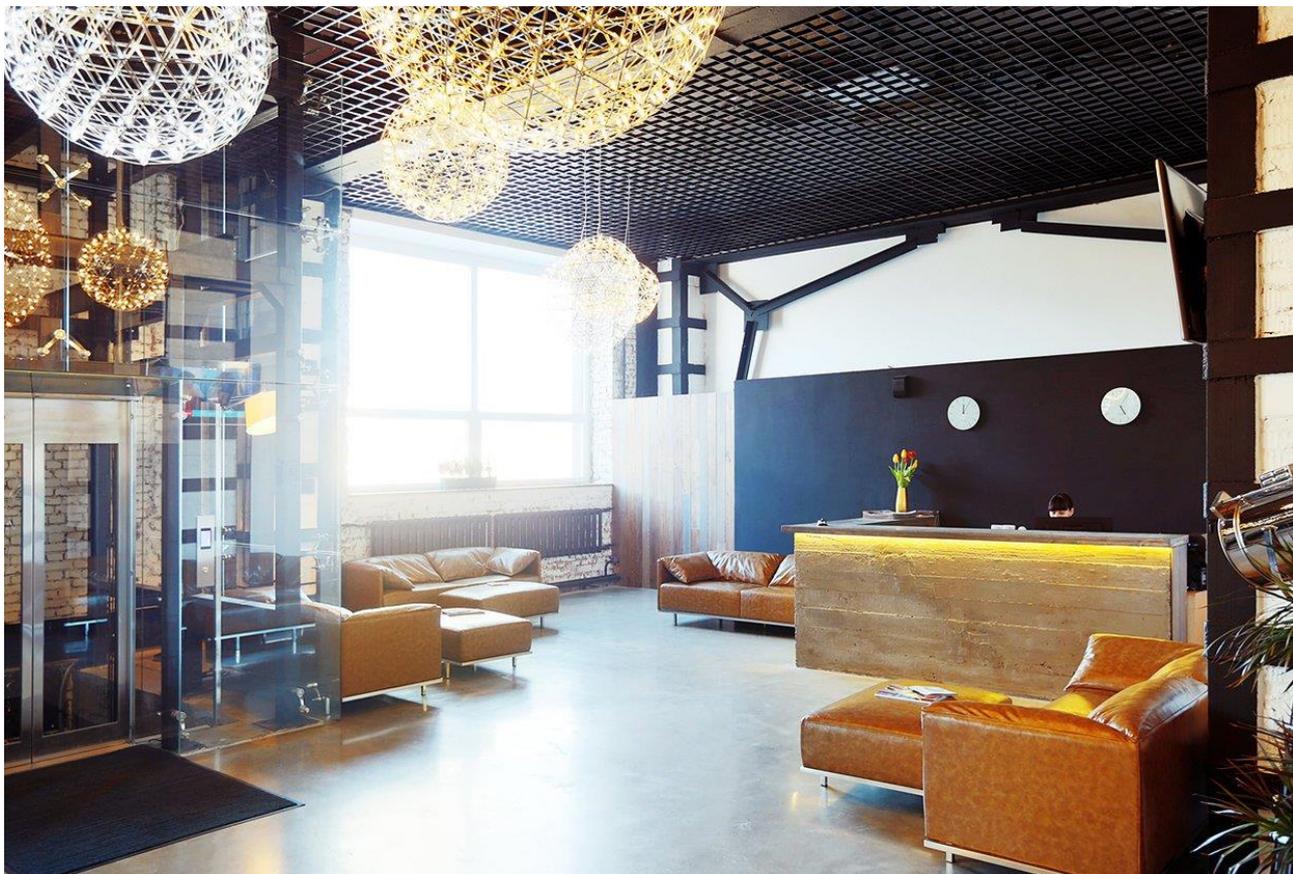


Рисунок Б.1 – Холл ООО «Стори»

Приложение В

Стоимость услуг размещения в гостинице

Таблица В.1 – Стоимость услуг размещения в гостинице.

Категория номера	Количество гостей	Стоимость проживания
Двухместный номер с 2 отдельными кроватями	1-2	4950 руб/сутки-6950 руб/сутки
Двухместный (Стандарт)	1-2	6500руб/сутки-8500 руб/сутки
De Luxe	1	10500руб/сутки
De Luxe (№ 308)	1	11000руб/сутки
De Luxe (№410)	1-2	12500руб/сутки-15000руб/сутки
De Luxe (№ 430)	1	15000руб/сутки
De Luxe (№ 325)	1-2	20000руб/сутки-22500руб/сутки
De Luxe (№220)	1-2	20000руб/сутки-22500руб/сутки
Люкс	1-2	22500руб/сутки-25000руб/сутки
Люкс (С видом на город)	1-2	25000руб/сутки-27500руб/сутки
Люкс (№ 450)	1-2	35000руб/сутки-37500руб/сутки

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) _____ Удод Александра Андреевна _____,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2021 г. по «18» июня 2021 г. в организации ФГБОУ ВО «ВГУЭС», Академический колледж, г.Владивосток, ул.Гоголя, 41

_____ наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5
3	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа Оформление бронирования с использованием телефона	6
4	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6
5	Оформление индивидуального бронирования Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6
6	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6
7	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6
8	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6
9	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	6

10	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
	Создание отчетов по бронированию	
12	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «05» июня 2021 г.

Срок сдачи отчета по практике «18» июня 2021 г.

Подпись руководителя практики

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Удод Александра Андреевна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2021 г. по «18» июня 2021 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВГУЭС», Академический колледж, г. Владивосток,

ул. Тельмана, 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 работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	<i>Отлично</i>
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	<i>Отлично</i>
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	<i>Отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 18 июня 2021 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия Белф
подпись

Беленькая Ж.А.
Ф.И.О.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ДНЕВНИК

Студента Удод Александры Андреевны

курса 2 группы С-ГД-19

База практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК

Начало практики 05.06.2021 г. окончание 18.06.2021 г.

Владивосток 2021

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Удод Александра Андреевна
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству
 Группа С-ГД-19

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК

Сроки прохождения с «05.06.2021» по «18.06.2021»

Инструктаж на рабочем месте «05» июня 2021 г *Блуж* Беленькая Ж.А.
Дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
05.06.2021	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	<i>Блуж</i>
07.06.2021	Организация рабочего места	5	<i>Блуж</i>
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	4	<i>Блуж</i>
08.06.2021	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	5	<i>Блуж</i>
	Оформление бронирования с использованием телефона	4	<i>Блуж</i>
09.06.2021	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	4	<i>Блуж</i>
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	<i>Блуж</i>
10.06.2021	Оформление индивидуального бронирования	5	<i>Блуж</i>
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	5	<i>Блуж</i>
11.06.2021	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	4	<i>Блуж</i>
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	<i>Блуж</i>
12.06.2021	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	<i>Блуж</i>
	Оформление бланков, внесение изменений в	4	<i>Блуж</i>

	бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования		
14.06.2021	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	5	<i>Bluf</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>Bluf</i>
15.06.2021	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	<i>Bluf</i>
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	4	<i>Bluf-</i>
16.06.2021	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	<i>Bluf</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4	<i>Bluf-</i>
	Создание отчетов по бронированию	5	<i>Bluf</i>
17.06.2021 18.06.2021	Составление отчета	5	<i>Bluf</i>

Руководитель

Bluf
подпись

Беленькая Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Удод Александры Андреевны

группы С-ГД-19 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	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	Высокий

	персонале	для приема заказа	
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	<i>вписан</i>
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	<i>вписан</i>

Руководитель практики (от организации) *Ж.А.* Беленькая Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Удод Александры Андреевны

Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-19 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК, г. Владивосток

полное название согласно приказу, юр. адрес

За время прохождения учебной практики студент (ка) проявил (а) 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
Мастер производственного обучения АК «ВГУЭС»
(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Ж.А. Беленькая
(и.о.ф.)

«18» июня 2021г