

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

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «06» мая по «25» мая 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1

Ю.В. Твердохлеб

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО Владимирова Е.А. Владимирова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО Тен Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «Нова», гостиница Novotel	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	13
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта ООО «Нова», гостиница Novotel.....	18
4 Система обеспечения безопасности	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций	22
6 Индивидуальное задание	27
Заключение.....	30
Список использованных источников	31
Приложения А. Расположение ООО «Нова», гостиница Novotel	32
Приложение Б. Экстерьер ООО «Нова», гостиница Novotel	33
Приложение В. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel.....	34
Приложение Г. Характеристика обслуживания гостей в гостинице.....	36

Введение

Гостеприимство – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов). Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций. Таким образом, индустрия гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов [1].

Гостиница – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексобразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания. В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться. Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д. Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Вследствие того, что гостиничные номера используются гостями преимущественно в вечернее и ночное время, важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров прежде всего зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей [2].

Исходя из данных определений, можно сделать вывод, что индустрия гостеприимства представляет собой сферу услуг в области туризма, включающая и объединяющая различные предприятия туристской индустрии: гостиницы, туроператоры и туристские агентства, предприятия питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т. д., а также организации, оказывающие сопутствующие услуги.

В соответствии с учебным планом, я проходила учебную практику с 06.05.2024 по 25.05.2024 в ФГБОУ ВО ВВГУ, который находится по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д.41.

Целью прохождения учебной практики является: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулям: ПМ.05 «Организация и контроль текущей

деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
- Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
- Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- Оформление и подготовка счетов гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.

В ходе написания данной работы были использованы следующие источники: интернет ресурсами, специальная литература, нормативно-правовые акты.

1 Общие сведения о деятельности предприятия

1.1 История создания и развития ООО «Нова»

18-этажный четырехзвездочный отель французского оператора AccorHotels расположен в центре Владивостока на Партизанском проспекте, 44в, в 1,4 км от памятника Борцам за власть Советов на Дальнем Востоке 1917-1922 и в 2,1 км от бухты Золотой Рог (расположение гостиницы представлено в Приложение А).

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

Внешний вид гостиницы представлен в Приложении Б.

Общий планируемый номерной фонд отеля составляет 197 номеров. На данный момент в отеле 102 номера, расположенные на первых 9 этажах здания, ресторан, лобби-бар и обширная конференц-зона. Далее планируется открытие еще 95 комнат (номерной фонд представлен в Приложении В).

Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тыс. отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб-квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой около 50 объектов [3].

Первый отель был открыт в 1967 году в Lille Lesquin. Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции.

Сеть Новотель включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Отели Новотель располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. Также существуют резорт-гостиницы под брендом Новотель, расположенные на популярных курортах [4].

Связать со службой приема и размещения гостиницы «Нова» Владивосток можно по телефону +7 (423) 242-04-04 или через электронную почту HB7B4-RE@ACCOR.COM.

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

Учредительные документы – это документы, на основании которых действует компания. Обычно учредительными документами признается устав фирмы, но для полного товарищества устав отсутствует и таким документом будет учредительный договор. В учредительных документах описывается деятельность компании, включая организационно-правовую форму.

Организационно-правовая форма – это форма организации предпринимательской деятельности, закреплённая юридическим образом. Она определяет ответственность по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий.

Учредительные документы отеля «Новотель Владивосток»:

- Приказ о назначении директора;
- Свидетельство о государственной регистрации предприятия;
- Свидетельство о постановке на учёт в городскую налоговую инспекцию;
- Договор аренды помещения;
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Нормативные документы, которые регламентируют деятельность гостиницы:

– Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». документ, устанавливающий объём информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице.

– Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

– Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 «О порядке осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Документ, регламентирующий правила осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

– Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 24.04.2020) «О защите прав потребителей». Документ, регулирующий отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже продукции (выполнении работ, оказании услуг).

– Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Документ, предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

– Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ (последняя редакция). Документ, занимающийся регулированием отношений в сфере обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для человеческого здоровья.

– Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 N 69-ФЗ (последняя редакция). Документ, определяющий общую правовую, экономическую и социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

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

Согласно статье 2 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», общество с ограниченной ответственностью характеризуется следующими признаками:

- 1 Создано одним или несколькими лицами;
- 2 Уставный капитал разделён на доли;
- 3 Участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков в пределах стоимости принадлежащих им долей;
- 4 Имеет обособленное имущество, учитываемое на самостоятельном балансе.
- 5 Может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде;
- 6 Считается созданным как юридическое лицо с момента государственной регистрации;
- 7 Вправе открывать банковские счета на территории РФ и за её пределами;
- 8 Имеет печать, штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод о важности учредительных документов для деятельности любой компании, в том числе и для отеля «Новотель Владивосток». Предприятие «Новотель Владивосток» является обществом с ограниченной ответственностью (ООО), что определяет его особенности и компетенцию. Важно соблюдать все законы и требования, чтобы обеспечивать эффективное и безопасное функционирование предприятия.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Ново», гостиница Novotel

Организационная структура управления – это совокупность управленческих связей между управляющей и управляемой подсистемами системы управления, характеризующая состав и информационные взаимосвязи, как отдельных исполнителей, так и самостоятельных подразделений, находящихся в последовательной соподчиненности и наделенных конкретными правами [5].

Организационная структура в гостинице «Новотель» является линейно–функциональной. На рисунке 1 представлена структура управления предприятия.

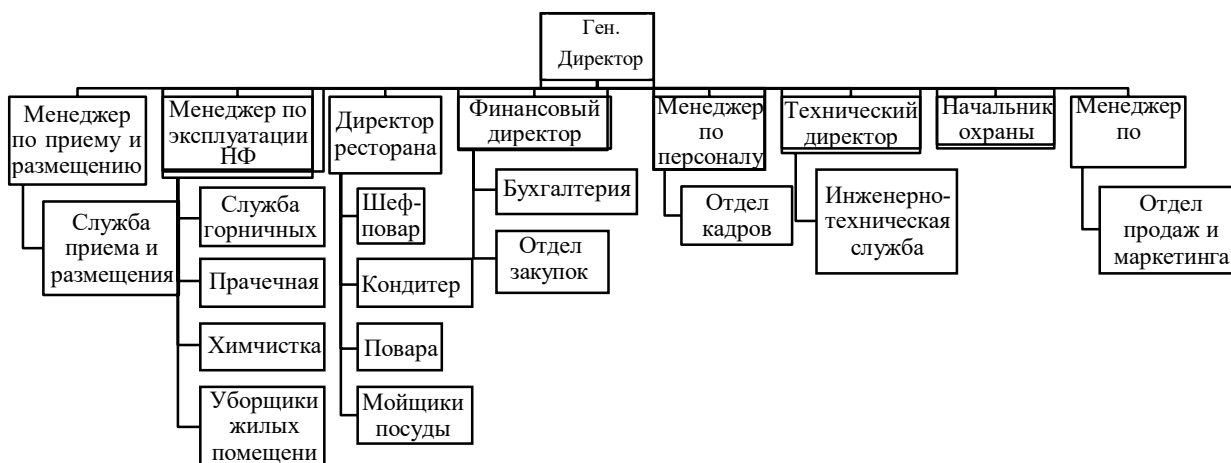


Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «Новотель»

Преимущества такой системы:

- четкая система взаимных связей функций и подразделений;
- четкая система единоначалия, когда один руководитель сосредотачивает в своих руках руководство всей совокупностью процессов, имеющих общую цель;

Недостатки структуры:

- ясно выраженная ответственность;
 - быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих
- Недостатки структуры:
- Ограниченная гибкость и медленное принятие решений;
 - Перегруженность верхнего уровня управления;
 - Отсутствие координации между отделами;
 - Отстранение сотрудников от процесса принятия решений.

Каждое подразделение в этой структуре использует свою технологию, между собой они являются некими функциональными звеньями. Их объединяет общая цель – удовлетворение потребностей клиентов. Функциональные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 1.

Характеристика служб:

1) Служба приема и размещения является одним из главных подразделений гостиницы. Она осуществляет бронирование, прием и регистрацию пребывающих гостей, их последующую выписку и расчет, информирование гостей, прием телефонных звонков и т.п. Служба приема и размещения осуществляет сбор и хранение информации о клиентах, их вкусах, предпочтениях, днях рождения.

2) Служба обслуживания и эксплуатации номерным фондом. Эта служба является самой крупной по числу сотрудников. В ней трудится, как правило, от 50 и более процентов всего штата сотрудников отеля.

3) Она занимается вопросами бронирования номеров, приёмом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, обслуживанием в номерах, поддержанием необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров, оказанием бытовых услуг.

4) Служба питания гостиниц обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Подразделения общественного питания, включающие в себя рестораны, бары, кафе, службу банкетинга.

5) Инженерно-техническая служба –это отдел гостиницы, который отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем.

6) Отдел кадров осуществляет набор обслуживающего персонала, согласовывает профессиональные проблемы труда, трудовой дисциплины и вознаграждения работников.

7) Отдел закупок в гостинице занимается закупками нужных товаров требуемого качества по разумной цене в нужное время.

8) Отдел продаж занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, а также взаимодействует с туристскими агентствами. Отдел продаж только оформляет заказы, а организацией мероприятий занимается отдел обслуживания конференций, который и взаимодействует с заказчиком.

Функциональные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные должностные обязанности сотрудников гостиницы

№ п/п	Должность	Обязанности
Административная служба		
1	генеральный директор	Занимается организацией работы отеля в целом, отвечая за эффективность работы персонала и качество сервиса. Такой специалист может общаться с некоторыми гостями и улаживать сложные вопросы, связанные с их размещением, устранением проблем и подобными вещами.
Служба приема и размещения		
2	администратор	Встречает, регистрирует и размещает гостей. Контролирует соблюдение гостями правил пользования гостиницей, организацию хранения ценностей гостей. Выдает ключи и предлагает гостиничные услуги.
3	бухгалтер	Фиксирует и контролирует финансовые операции, готовить отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса, анализирует состояние финансов в гостинице, соблюдает законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности.

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Должность	Обязанности
Служба обслуживания и эксплуатация номерным фондом		
4	менеджер	Фиксирует и контролирует финансовые операции, готовить отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса, анализирует состояние финансов в гостинице, соблюдает законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности. Организует работу рядового персонала, осуществляет контроль качества предоставляемых услуг, поддерживает стандарты взаимодействия с клиентами.
5	старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам
6	горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере.
7	оператор прачечной	Организует рабочее место, загружает и выгружает бельё в стиральные машины, контролирует процесс стирки сушки, правильно использует моющие средства и химию.
Служба безопасности		
8	охрана	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей.
Инженерно-техническая служба		
9	сантехник	Осмотр, ремонт, профилактика сантехнического оборудования, приборов, приспособлений.
Служба питания		
10	шеф-повар	Руководство кухней ресторана, нацеленное на приготовление разнообразных, высококачественных и востребованных блюд
11	повар	Приготовление и оформление блюд, напитков и кулинарных изделий.

Каждое из перечисленных подразделений взаимодействует друг с другом для обеспечения эффективного функционирования гостиницы «Новотель». Например, отделы приема и размещения и управления номерным фондом тесно сотрудничают для обеспечения комфортного проживания гостей. Отдел питания в свою очередь координируется с отделом закупок для обеспечения качественных продуктов по приемлемым ценам.

Таким образом, Организационная структура предприятия позволяет четко распределить обязанности и ответственность между подразделениями, обеспечивая эффективное функционирование гостиницы в целом.

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

Гостиничные комплексы занимают одно из самых важных мест в индустрии гостеприимства и существуют исключительно за счет прибыли, полученной от размещения туристов. К группе гостиничных предприятий относятся крупные гостиничные комплексы (гостиницы, пансионаты, дома отдыха) и мелкие хозяйства гостиничного типа (кемпинги, молодежные турбазы, квартиры).

Спецификой гостиничного хозяйства является то, что здесь создаются услуги нематериального характера, которые предоставляются непосредственно потребителям.

Главной задачей гостиниц является предоставление временного жилья. Успех работы любой гостиницы зависит от согласованности действий огромного количества разных людей. Каждый сотрудник должен знать и понимать миссию своего предприятия и направлять все свои усилия для успешного ее выполнения. Трудно переоценить значение качества обслуживания в гостинице для решения главной задачи своего предприятия. Зная это, каждый сотрудник гостиницы должен стремиться обслужить гостей так, чтобы они захотели вернуться вновь, и порекомендовали другим остановиться именно в этой гостинице.

Как и все предприятия, гостиницы должны иметь смысл для существования. Каждая гостиница должна определить свое назначение, которое отличает ее от других подобных. Хорошо продуманная и правильно поставленная задача имеет большое значение. Она включает в себя интересы четырех групп людей: гостей, владельцев, управляющих и служащих [6].

Основные задачи ООО «Нова»:

- 1) поиск и привлечение новых проектов совместно с командой Департамента развития;
- 2) стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом, контроль всех бизнес-процессов сети;
- 3) руководство юридической службой и развитие правовых процессов;
- 4) развитие арендного бизнеса;
- 5) расширение сети путем управления гостиничными объектами на основании договора управления и франшизы;
- 6) развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом;
- 7) реализация интернет-проектов компании и электронные продажи;

Виды деятельности гостиницы ООО «Нова»:

1) Предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице Новотель 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) Организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.

4) Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

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.

6) Обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

К Услугам гостей:

- Проживание с животными (оплачивается отдельно);
- бесплатная парковка;
- Высокоскоростной WI-FI;
- Предоставление дополнительной кровати и детской кроватки по запросу;
- Кондиционер;
- Сейф в номерах;
- Машинка для чистки обуви;
- Прачечная;
- Завтрак (шведский стол);
- Возможность приготовления чая/кофе в номерах;
- Обслуживание в номере, куда входят: холодные закуски, горячие блюда;
- Фитнес-центр;
- Бизнес-центр;
- Детский клуб: для детей от 6 до 12 лет, для детей от 3 до 6 лет;
- Ресторан «Южане» со средиземноморской кухней;
- Лобби бар.

Исходя из всего вышеперечисленного, можно сделать вывод о том, что гостиница «Нова» серьезно относится к качеству обслуживания гостей, стремится к развитию и предоставлению широкого спектра услуг для комфортного проживания.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова»

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 трансфера 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.

Технология обслуживания в сфере гостеприимства – это важный фактор, что обуславливает влияние на качество процесса обслуживания, на финансово-экономическую эффективность функционирования, процесс управления гостиничным предприятием. Организация технологического процесса обслуживания в гостиницах является стандартной по этому типу предприятий, одновременно в каждом предприятии согласно размерам, структуры организации, категории, типа (ориентация на рыночный сегмент) технологический процесс характеризуется определенной идентичностью.

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характеризуется цикличностью – последовательным повторением процесса обслуживания гостя от времени его прибытия в отель до окончательного отъезда из отеля [6].

Технологический цикл обслуживания клиента – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице. Перечень услуг, их качество, в технологическом цикле могут быть достаточно вариативными, однако основные этапы, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечивается в определенной последовательности [7].

Технологический цикл обслуживания в «Новотель» представляет следующие этапы:

В течение первого этапа гостевого цикла происходит окончательная подготовка средства размещения к приему гостя – до прибытия подтверждается факт его приезда, необходимость трансфера, экскурсионные услуги, направленные на ознакомление с

культурно-историческими особенностями города. В канун поселения осуществляют окончательную санитарную подготовку номера.

Второй этап гостевого цикла связана с встречей гостей на вокзале, в аэропорту, трансфер в отель, регистрацией и размещением клиента в гостинице. Встреча гостей и трансфер в отель имеют важную психологическую и анимационную функцию, ведь первые впечатления от контакта с персоналом, городом, отелем, клиенты воспринимают ярче всего.

Третий этап гостевого цикла самая и связывается с обслуживанием гостей во время проживания в отеле. Для комфортного проживания, гостиница должна предоставлять определенный объем дополнительных услуг. Гостиничное предприятие должно ставить перед собой главную цель – в течение всего срока пребывания в нем гостей приблизить условия проживания клиента к домашним, создать условия для эффективной работы, отдыха, развлечений. С прибытием в отель вторая фаза гостевого цикла причастна к организации поселения гостей. Клиент получает информацию об услугах, особенности организации работы средства размещения, его планирование, оплачивает проживание, и заранее узнает о дополнительных и сопутствующих услугах отеля, выбирает необходимые для себя.

Четвертый этап гостевого цикла связывается с полным расчетом клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете гостиница проверяет точность счета смотрит вместе с клиентом соответствие всех начислений за срок его пребывания. Гостинице всегда необходимо проверить точность счета. Если была допущена ошибка, то она вносит соответствующие изменения и извиняется перед клиентом.

Завершающий этап гостевого цикла связана с трансфером гостей на вокзал или аэропорт. Внедрение этой услуги будет стимулировать гостей повторно посетить гостиницу, благодаря комфортности и индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг.

Подробная характеристика технологии обслуживания гостей предоставлена в Приложении Г.

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

Корпоративная культура – это свод обязательных правил поведения каждого члена коллектива. В основе этих правил главный принцип – четкое следование стандартам поведения формирует положительный образ компании у сотрудников, клиентов, общества и обеспечивает постоянное развитие компании [8].

Главная цель корпоративной культуры – обеспечение внешней адаптации и внутренней интеграции организации за счет совершенствования управления персоналом.

Особенности корпоративной культуры гостиницы «Новотель»:

- Улыбка – наш коллега. Всячески поощряется улыбаться при гостях и коллегах по работе, сделать их центром внимания, признать и поддержать.
- Интеграция культур. Ассог является всемирной группой, руководители которой имеют общую культуру «Esprit Accor», которая объединяет местные культуры.
- Разнообразие команды сотрудников и борьба с дискриминацией являются серьезным преимуществом с точки зрения командного духа, привлечения и удержания талантов, инноваций и способности адаптироваться к изменениям. Ассог стремится представлять различные этнические, социальные и культурные корни на всех уровнях в компании. В каждой стране менеджеры по человеческим ресурсам отвечают за проведение политики многообразия, предлагая планы действий. Ассог призывает к высказыванию идей, которые способствуют разнообразию команд и уважению местной культуры.
- Социальный диалог. Социальный диалог является ключевым элементом человеческой политики Новотель стремиться соблюдать конструктивный социальный диалог с гостями, партнерами, коллегами, подчиненными и поддерживать благоприятный социальный климат.

Внешний вид сотрудников гостиницы Новотель играет значительную роль в формировании общего впечатления о гостеприимстве и профессионализме заведения. Ответственность, аккуратность и стильность внешнего вида персонала помогают усилить доверие гостей, подчеркнуть стиль бренда и создать комфортную атмосферу для приятного времяпрепровождения. Поэтому внешний вид сотрудников гостиницы должен соответствовать следующим правилам:

- 1 Волосы должны быть чистыми и ухоженными.
- 2 Ногти должны быть коротко подстрижены и аккуратно покрашены.
- 3 Ювелирные изделия должны быть минимальными и сдержанными.
- 4 Использование парфюма или одеколона должно быть умеренным.
- 5 Униформа должна быть всегда чистой и отглаженной.

Так же сотрудники номерного фонда носят темно-синюю униформу с фирменной эмблемой Новотеля.

Открытие новых рубежей в управлении человеческими ресурсами является одной из важнейших задач, которую ставит перед собой сеть Ассог: «мы должны совершенствоваться, чтобы нанимать и удерживать сотрудников». Чтобы справиться с этой задачей Ассог разрабатывает пути карьеры и активную программу обучения.

Корпорация использует в обучении сотрудников более 150 курсов, 17 Академий сети Ассог, расположенных в разных частях земного шара, использует новаторские методы обучения, что делает школы сети лучшими в мире отелей.

Сотрудники обслуживающего персонала гостиницы внешне аккуратны, имеют подтянутый вид. Персонал гостиницы носит специальную форму, которая соответствует требованиям обслуживания в предприятии.

Обучение и развитие навыков сотрудников - основа кадровой политики компании. Сотрудники Ассог пользуются широким спектром возможностей для развития своих навыков и карьеры, в том числе программами международной мобильности, проверки приобретенного опыта, курсами повышения квалификации, такими как «Международное гостеприимство».

Девиз отелей бренда Новотель: «Отдохнуть и восстановить силы».

Позиционирование на рынке: гостиничный бренд среднего класса, который предлагает рациональный выбор качества, определенных стандартов и комфорта по приемлемой цене. Новотель располагается между высококлассным сегментом и экономичным вариантом, поэтому его следует рассматривать как выбор, обеспечивающий сочетание двух сегментов: эмоций и адекватности цен.

В итоге можно прийти к такому выводу, что корпоративная культура гостиницы «Новотель» является ключевым ресурсом, способствующим укреплению позиций компании на рынке и обеспечивающим положительное взаимодействие с клиентами. Принципы уважения культурного многообразия, акцент на обучении и развитии персонала, а также стремление к высоким стандартам обслуживания позволяют создать особую атмосферу в отеле, которая привлекает и удерживает гостей.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг – организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации. Более кратко, маркетинг – деятельность, направленная на удовлетворение рыночных потребностей с целью извлечения прибыли.

Маркетинговая деятельность – это комплекс мероприятий организационного и управленческого характера по производству и сбыту продукции компании, задачей которых является изучение и анализ рынка с целью формирования спроса на конкретный товар и последующего его удовлетворения [9].

маркетинг в гостиничном бизнесе – это система организации и управления деятельности гостиничных комплексов по разработке новых, наиболее эффективных видов гостиничных услуг, их продвижению с целью получения прибыли на основе повышения качества гостиничного продукта и учета всех изменений, которые происходят на мировом гостиничном рынке.

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

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

Реклама – это форма коммуникации, способ привлечения внимания потенциальных потребителей к товару или услуге с целью продвижения.

Гостиничная реклама – это совокупность различных маркетинговых приёмов, которые используются для продвижения отеля и его услуг.

Гостиница «Новотель» имеет несколько видов рекламы:

1) Внутренняя реклама – реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля. К внутренней рекламе «Новотель» можно относят:

- Визитки.
- Буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля.

- Дисконтные карты и карты постоянного посетителя.
- Информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

2) Наружная реклама. К наружной рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- вывески.

3) Внешняя реклама. реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей. К внешней рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- Сайт отеля.
- Реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты).
- Баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров.
- Буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.

- Фирменная продукция.
- Дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Руководство гостиницы «Новотель» пришло к выводу, что, во-первых, выгоднее пойти навстречу пожеланиям своих клиентов относительно цены, чем удовлетворять все новые запросы относительно ассортимента услуг. Во-вторых, система методов поощрения приобретения услуг гостиницы должна привлечь большее количество потенциальных покупателей, которые, в дальнейшем, вполне могут стать ее постоянными клиентами.

Гостиница «Новотель» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

- повышение объема продаж;
- увеличение чистой прибыли;
- привлечение клиентов конкурентов;
- привлечение постоянных клиентов.

Для стимулирования сбыта гостиница использует следующие методы:

1 клубные карты с правом скидок постоянным клиентам. Такой метод стимулирования сбыта применяется круглый год. Плюс в том, что, чем чаще гость пользуется услугами гостиницы «Новотель», предъявляя клубную карту, тем выше его скидка;

2 скидки в день рождения клиента;

3 скидки в день рождения гостиницы;

4 купоны со скидкой. Такой метод стимулирования сбыта применяется осенью и весной, когда уровень заполняемости гостиницы невысок. Купоны распространяются методом

печати в местной газете, а также рассылаются на адреса электронной почты клиентам, которые уже пользовались услугами гостиницы и предоставили свои контакты;

5 конкурсы и игры, победителям которых гостиница дарит призы. Такой метод стимулирования сбыта используется в день рождения гостиницы и на Новогодние праздники. Побудительным мотивом участия клиента в конкурсе является привлекательность игры, и дух соревнования. От всех участников требуется сделать некоторое усилие, чтобы получить что-то взамен: быть лучшим или одним из лучших.

6 премии работникам гостиницы. Чтобы мотивировать персонал, директор гостиницы внедрил следующую систему поощрения: если сотрудник добросовестно относится к своей работе, четко выполняя поставленные перед ним задачи, способствует тому, чтобы клиент, обратившийся в гостиницу, оставался доволен услугами и сервисом в целом, и был готов к дальнейшему сотрудничеству, такому работнику выплачивается премия в четко установленном руководством размере.

В заключении, маркетинг в гостиничном бизнесе играет ключевую роль в привлечении клиентов и повышении прибыли гостиницы "Новотель". Гостиница стремится удовлетворить потребности клиентов, создать позитивный имидж и обеспечить стабильный поток посетителей. Маркетинговые стратегии, разработанные руководством отеля, позволяют с эффективностью достигать поставленных целей.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность в отелях, а именно ее обеспечение, подразумевает комплекс мер и систем, направленных на комфортное пребывание гостей и работу персонала. Таким образом, люди будут спокойны, зная, что их не ограбят, не возьмут в заложники, они не станут жертвами пожара.

Система безопасности гостиницы – это совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице [10].

В комплекс безопасности гостиницы Новотель входят следующие системы:

1 Автоматическая пожарная сигнализация, к ним относятся дымовые, тепловые и ручные виды пожарной сигнализации;

2 Система оповещения, к средствам оповещения относятся специальные громкоговорители, устройства, которые ими управляют и световые табло (обычно с надписями: «Запасный Выход», «Выход» или иными пиктограммами);

3 Средства пожаротушения, к средствам пожаротушения относятся пожарные гидранты, противопожарные щиты с комплектом инструментов, размещенные по утвержденным местам огнетушители и автоматические системы пожаротушения (АСПТ);

4 Охранная сигнализация (ОС), подразделяются на следующие группы:

- Датчики, реагирующие на открытие дверей, окон, выдвижных ящиков, створок лифтов.

- Акустические датчики, которые реагируют, на звук разбитого стекла, разрушения стены и т.д.

- Датчики, предназначенные для охраны объема помещений, и срабатывают при появлении в зоне их действия движущегося объекта.

5 Система контроля и управления доступом (СКУД), К такому оборудованию относят множество устройств:

- простейшие кодовые замки;

- турникеты и шлагбаумы;

- различные идентификаторы, считывающие цифровые коды, биометрические данные, которые выдают сигнал запорному устройству на открытие или блокировку;

- электромагнитные брелоки, ключи и карты.

6 Видеонаблюдение (ВН).

Документы, регламентирующие безопасность гостинице Новотель:

1 Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

2 Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

3 ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».

4 ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».

5 НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.

6 НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.

7 НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.

8 СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений. Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».

9 СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

10 Косвенно сюда относят и другие нормативные акты, например, СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения и ряд других.

Документы, регламентирующие безопасность в гостинице Новотель, играют ключевую роль в обеспечении безопасности гостей и персонала. Эти документы включают в себя политику безопасности, планы эвакуации, процедуры в случае чрезвычайных ситуаций, инструкции по работе с оборудованием и др. Ответственность за соблюдение этих документов лежит на руководстве гостиницы и всем сотрудниках, работающих на объекте. Соблюдение всех рекомендаций и правил безопасности является приоритетом для всех сторон, чтобы обеспечить безопасность и комфорт пребывания гостей в гостинице.

Безопасность в гостиницах – это не только обязательное условие для комфортного пребывания гостей, но и показатель профессионализма и ответственности персонала и руководства. Системы безопасности, играют ключевую роль в обеспечении безопасности гостей и персонала. Работа по обеспечению безопасности в гостинице требует постоянной готовности к любым чрезвычайным ситуациям и строгое соблюдение всех установленных правил и процедур. Только так можно гарантировать безопасность и комфорт пребывания гостей в гостинице.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Служба приема и размещения – это структурное подразделение, которое занимается бронированием номеров, приемом и регистрации гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием различных дополнительных услуг. Из этого можно сделать вывод, что первое впечатление о качестве обслуживания и последующие контакты с гостем во многом формирует именно эта служба

Основной задачей службы приема и размещения является обеспечение бесперебойной работы цепочки обслуживания гостя от дверей отеля до дверей номера. Ее основные функции:

- 1) встреча клиентов и их приветствие;
- 2) регистрация гостей;
- 3) оформление документов на заселение;
- 4) осуществление первичного расчета;
- 5) доставка багажа;
- 6) сопровождение гостей до номера;
- 7) оказание помощи при заселении в номер;
- 8) отслеживание и учет движения;
- 9) планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах номерного фонда.

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

С учетом текущих планов и стандартов гостиничного сервиса, необходимо создать четкую структуру работы персонала, оптимизировать процессы взаимодействия между различными отделами и обеспечить высокий уровень обслуживания для всех гостей. Грамотно организованная работа персонала в службе приема и размещения позволит улучшить качество обслуживания, повысить уровень удовлетворенности клиентов и укрепить репутацию гостиницы на рынке гостеприимства.

Администратор службы приема и размещения встречает и приветствует гостей, осуществляет оперативное функционирование гостиницы и обеспечивает высокий уровень обслуживания гостей. В его обязанности входит координация работы персонала, обеспечение чистоты и порядка, решение проблемных ситуаций, взаимодействие с клиентами,

бронирование номеров, контроль финансовых операций и другие аспекты управления гостиничным предприятием [11].

Швейцар – человек, который открывает двери в гостинице. Он приветствует прибывающих гостей, открывает двери посетителям, следит за порядком в вестибюле и входной группе. Помогает гостям с багажом, контролирует и направляет действие носильщиков багажа, сопровождение гостей до администратора или портье. Швейцар должен быть вежливым, тактичным, уметь производить впечатление.

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

Для эффективного контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения необходимо внедрить стандарты обслуживания, проводить регулярные аудиты и проверки, анализировать отчеты о выполненной работе и обеспечивать обратную связь. Также важно установить четкие стандарты работы, разработать инструкции и обучить персонал, чтобы поддерживать требуемый уровень качества обслуживания. Кроме того, необходимо создать систему мотивации и поощрения сотрудников за достижение поставленных целей и стимулировать их к профессиональному развитию.

Для того чтобы стандарты не исчезали через месяц после внедрения, необходимо не только контролировать их исполнение, но и заинтересовать в этом менеджеров. Лучше всего разрабатывать стандарты совместно с теми, кто их будет выполнять и контролировать. Это можно сделать на тренинге или в процессе любой другой коллективной формы взаимодействия. Стандарты являются технологией, объясняющей, как действовать в тех или иных ситуациях, как гарантированно добиваться высокого результата. А профессионализм делает эту технологию эффективной.

Следовательно, внедрения стандартов обслуживания увеличивает: рост объемов продаж, рост количества постоянных гостей, снижение конфликтных ситуаций, рост профессионального уровня персонала, формирование узнаваемого и положительного образа ресторана.

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

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда – это структурное подразделение, предоставляющее основные услуги гостиницы. Его сотрудники обеспечивают комфорт проживания, сохранность жизни, здоровья, имущества людей, проживающих в гостинице.

При планировании потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда необходимо учитывать как материальные ресурсы, так и персонал. Важно

прогнозировать объем работ, распределять задачи и обязанности сотрудников, проводить подготовку и обучение персонала, а также оптимизировать процессы работы. Кроме того, необходимо учитывать специфику обслуживания и персонализировать подход к каждому гостю, обеспечивая качественный сервис и комфортное пребывание.

Для снабжения службы обслуживания и эксплуатации номерным фондом, всеми необходимыми материальными ресурсами организуется материально-техническое обеспечение гостиницы.

Уборка номеров предполагает наличие специального оборудования, уборочных материалов и инвентаря.

К уборочным материалам относятся чистящие и моющие средства; к уборочному инвентарю – ведра, щетки, совки для сбора мусора, тряпки; к уборочному оборудованию – пылесосы, полумоечные машины, тележки горничных.

Экономист гостиницы устанавливает нормы расхода чистящих и моющих средств, которые поступают на этажи со склада, при этом руководитель службы выписывает требование на эти средства.

На этаже должны быть специальные помещения для хранения средств уборки. В конце смены горничные должны привести все средства уборки в порядок и убрать в отведенное для их хранения место.

Работа сотрудников службы организуется в индивидуальной или бригадной форме.

При расчете потребности в персонале отеля учитывают:

- число занятых комнат, средняя продолжительность пребывания гостей;
- занятие комнат сверх имеющихся мест;
- действующие стандарты (например, сколько времени нужно горничной, чтобы убрать освободившийся номер);
- фактическая работоспособность (например, горничной).

Работники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда должны быть обеспечены оборудованными рабочими местами. Уборку номеров в гостинице осуществляют горничные, остальных помещений – уборщицы.

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

Важнейшая функция службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда представлена поддержанием необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров. Сотрудники службы несут ответственность за состояние общественных помещений (холл, фойе, переходы, лифты, коридоры).

Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда предусматривает работу с жилыми помещениями (номерами), общественными помещениями (вестибюлем, холлом, коридорами, помещениями служб, предоставляющих дополнительные услуги, санузлами и душевыми общего пользования) и служебными помещениями, включающими служебные кабинеты, зоны обслуживания и переходы между ними.

Организация работы службы обслуживания и эксплуатации номерным фондом включает себя следующие пункты:

1 Ежедневное планирование задач. Первоочередной задачей руководителя службы является ежедневное планирование задач для сотрудников. Это позволяет упорядочить работу и обеспечить выполнение всех необходимых задач;

2 Контроль и наблюдение. Важным аспектом является контроль за выполнением задач и качеством обслуживания. Руководителю следует проводить регулярные проверки и контрольные мероприятия для выявления проблем и их оперативного решения;

3 Анализ эффективности. Для постоянного улучшения работы службы необходимо проводить анализ эффективности выполненных задач и обслуживания гостей. Это позволяет выявить слабые места и разработать меры по их устранению;

В целом, организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требует комплексного подхода, включающего планирование, контроль, обучение персонала и анализ результатов. Соблюдение стандартов гостиничного сервиса и постоянное стремление к улучшению качества обслуживания позволит обеспечить положительный опыт пребывания гостей и повысить конкурентоспособность гостиницы.

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

Эффективное управление номерным фондом обеспечивает оперативное обслуживание клиентов, мониторинг состояния помещений и оборудования, а также улучшение качества предоставляемых услуг. Грамотное планирование и контроль работы сотрудников позволяют предотвратить возможные проблемы и неисправности, обеспечивая бесперебойное функционирование объекта. Регулярные проверки, анализ отчетов и обратная связь с персоналом помогают повысить эффективность работы службы обслуживания и эксплуатации, что в конечном итоге способствует росту удовлетворенности клиентов и улучшению репутации компании.

Управленческий контроль (УК) – это процесс, который позволяет руководителям компании контролировать достижение поставленных целей и выполнение задач. Он включает в себя планирование, мониторинг, измерение ключевых показателей и анализ полученных

результатов. В этой статье мы разберемся, что такое УК, зачем он нужен и как его правильно использовать. УК необходим для того, чтобы руководители могли своевременно реагировать на изменения во внешней и внутренней среде компании, корректировать планы и принимать обоснованные решения. Он помогает определить, насколько эффективно используются ресурсы компании, и выявляет возможные проблемы на ранних стадиях.

Поэтому контроль выступает одним из главных инструментов выработки политики и принятия решений, обеспечивающих нормальное функционирование фирмы и достижение ею намеченных целей, как в долгосрочной перспективе, так и в вопросах оперативного руководства.

В функцию контроля входят: сбор, обработка и анализ информации о фактических результатах хозяйственной деятельности всех подразделений фирмы, сравнение их с плановыми показателями, выявление отклонений и анализ причин этих отклонений; разработка мероприятий, необходимых для достижения намеченных целей. В связи с этим контроль рассматривается не только как фиксирование отклонений, но и как анализ причин отклонений и выявление возможных тенденций развития. Наличие отклонений в одном из звеньев может потребовать принятия срочных решений, касающихся оперативной деятельности конкретного подразделения.

6 Индивидуальное задание

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Административно-хозяйственная служба (АХС) – это одно из самых крупных по численности персонала подразделений гостиницы. В нем работают более половины всех служащих отеля, а во главе его стоит начальник (директор) административно-хозяйственной службы или исполнительный кастиелян.

Основной целью административно-хозяйственной службы является формирование современных и безопасных условий для поддержания в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы. Ее сотрудники предоставляют гостям дополнительные услуги, которые соответствуют категории отеля. Они занимаются следующими операциями:

- обслуживанием гостей в номерах;
- поддержкой необходимых санитарно-гигиенических условий в общественных местах;
- обеспечением порядка в ресторанах, служебных помещениях отеля;
- оказанием различных бытовых услуг.

Основная цель административно-хозяйственной службы решается с помощью ряда задач. В первую очередь эта служба предназначена для обеспечения бесперебойной работы всех систем жизнеобеспечения (теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, системы холодного и горячего водоснабжения, канализация и др.).

К числу задач административно-хозяйственной службы гостиницы можно отнести:

- Организацию технического обслуживания оборудования систем отопления, водоснабжения, электроснабжения, газоснабжения, оборудования, используемого в процессе работы гостиницы (технологического оборудования и инвентаря);
- Организацию текущего и капитального ремонта помещений гостиницы и территорий, которые к ней прилегают (например, бассейн, сауна, различные корпуса);
- Обеспечение техники безопасности и охраны труда, комплексной безопасности (пожарная, антитеррористическая безопасность, обеспечение безопасности при наступлении чрезвычайных ситуаций).

Офис АХС, как правило, является рабочим местом руководителя службы. Здесь проводятся ежедневные 5-минутные совещания (иначе – планерки, meetings) коллектива службы. В офисе АХС горничные получают персональные задания по уборке номерного фонда, общественных, хозяйственных и других помещений, а затем докладывают о проделанной работе. Здесь хранятся служебные ключи, рабочая документация, архивные документы. Отсюда происходит обмен информацией, в первую очередь со службой приема и размещения, а также с другими службами отеля (помещение должно быть оснащено современным компьютерным оборудованием, надежной оргтехникой). Служебные телефонные разговоры ведутся в офисе АХС, и только отсюда возможен недолгий личный телефонный звонок кого-либо из сотрудников в случае крайней необходимости. Отсюда руководитель службы дает различного рода распоряжения, сюда руководитель приглашает сотрудников для производственных и личных бесед, здесь руководитель встречается с поставщиками, проводит инструктаж с вновь поступившими сотрудниками. Здесь принимаются от служащих объяснительные и докладные записки, разного рода заявления и т.д.

В отсутствие руководителя службы в офисе должен обязательно находиться кто-то из его заместителей или помощников. В офис АХС поступает множество телефонных звонков, как внутренних, так и внешних. При разговоре по телефону, вне зависимости от того, с кем вы общаетесь, самое важное – это произвести наиболее благоприятное впечатление. Помните, что гость вас не видит. Ваши голос, улыбка, доброжелательность, а также умение быстро и точно выполнять просьбы являются визитной карточкой гостиницы для звонящих людей. Дежурный по офису должен отвечать на звонок не позже третьего сигнала. При ответе на телефонный звонок сотрудник должен говорить не торопясь, четко проговаривая слова, приветливо, дружелюбно, с улыбкой в голосе.

При ответе на внешний звонок дежурный по офису должен произнести стандартную фразу: «Доброе утро/день/ вечер. Гостиница Новотель Владивосток административно-хозяйственная служба. Чем могу помочь?». При ответе на внутренний звонок необходимо поприветствовать звонящего человека, назвать отдел, должность, свое имя и спросить, чем вы можете быть полезны: «Доброе утро/день/вечер. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Супервайзер (имя), чем могу помочь?». Если находящийся в офисе сотрудник не в состоянии моментально ответить на вопрос звонящего, выполнить его просьбу или решить проблему, ему необходимо извиниться, выяснить координаты клиента, попросить подождать некоторое время. Затем в максимально короткий срок следует перезвонить клиенту и проинформировать его о результате или о ходе решения его вопроса [12].

Сотруднику по офису АХС запрещено сообщать кому бы то ни было конфиденциальную информацию о работе службы: графики работы руководителя, персонала, домашние адреса и телефоны, а также информацию о проживающих в отелях гостях.

Заключение

В ходе прохождения учебной практики была достигнута поставленная цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулям: ПМ.05 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения».

Данная практика является хорошим практическим опытом для дальнейшей работы на гостиничном предприятии.

В ходе прохождения учебной практики в ООО «Нова» были реализованы следующие задачи:

- отработала приемы организации рабочего места службы приема и размещения;
- составила и обработала документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- отработала взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- выяснила потребности и пожелания гостя относительно услуг;
- провела работы по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- осуществила контроль оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформила и подготовила счета гостей;
- отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- отработала навыки работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- изучила работы офиса административно-хозяйственной службы.

В заключении можно сказать, Новотель – 4х звёздочная гостиница, которая предлагает своим гостям широкий спектр услуг и возможностей для отдыха и работы. Отличительной чертой Новотель является его современный дизайн, который создает уютную и комфортную атмосферу для всех гостей. Инфраструктура комплекса также заслуживает внимания, ведь здесь есть все необходимое для удобства и развлечения: от просторных номеров и ресторанов.

Список использованных источников

- 1 История и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства // StudFiles. [сайт]. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 06.05.2024).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства // StudFiles. [сайт]. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 06.05.2024).
- 3 Известный бренд открыл 18-этажный отель во Владивостоке / Калинина Е. // Комсомольская правда. – 2021. – 27 мая. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/> (дата обращения: 06.05.2024).
- 4 Новотель // Википедия. [сайт]. – 2023. – 11 ноября. – URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Novotel>
- 5 Организационные формы управления // Википедия. [сайт]. – 2024. – 3 марта. – URL: <https://ru.m.wikipedia.org/wiki/> (дата обращения: 06.05.2024).
- 6 Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов / Белоногова Н. // Комсомольская правда. – 2022. – 29 сентября. – URL: <https://www.kp.ru/guide/obslyuzhivanie-v-gostinitsakh>. (дата обращения 10.05.2024).
- 7 Цикл обслуживания клиентов в гостинице // StudFiles. [сайт]. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/1666774/page:5/> (дата обращения: 12.05.2024).
- 8 Корпоративная культура: типы, цели и как ее сформировать // Бизнес-клуб Атланты. [сайт]. – 2022. – URL: <https://atlanty.ru/media/korporativnaya-kultura-chto-eto-i-s-chego-nachat/> (дата обращения: 12.05.2024).
- 9 Маркетинговая деятельность и ее цели // zaosnnic.com. [сайт]. – 2023. – URL: <https://zaosnnic.com/spravochnik/marketing/osnovy-reklamy/> (дата обращения: 12.05.2024).
- 10 Система безопасности в гостинице: принципы построения и взаимодействия с другими службами // справочник от автор24. [сайт]. – 2024. – 31 января. – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/ (дата обращения: 15.05.2024).
- 11 О профессии администратора гостиницы // поступи онлайн. [сайт]. – 2023. – URL: <https://postupi.online/professiya/> (дата обращения: 15.05.2024).
- 12 Офис административно-хозяйственной службы // studwood. [сайт]. – 2023. – URL: <https://studwood.net/1144281/turizm/> (дата обращения: 16.05.2024).

Приложения А

Расположение ООО «Нова», гостиница Novotel

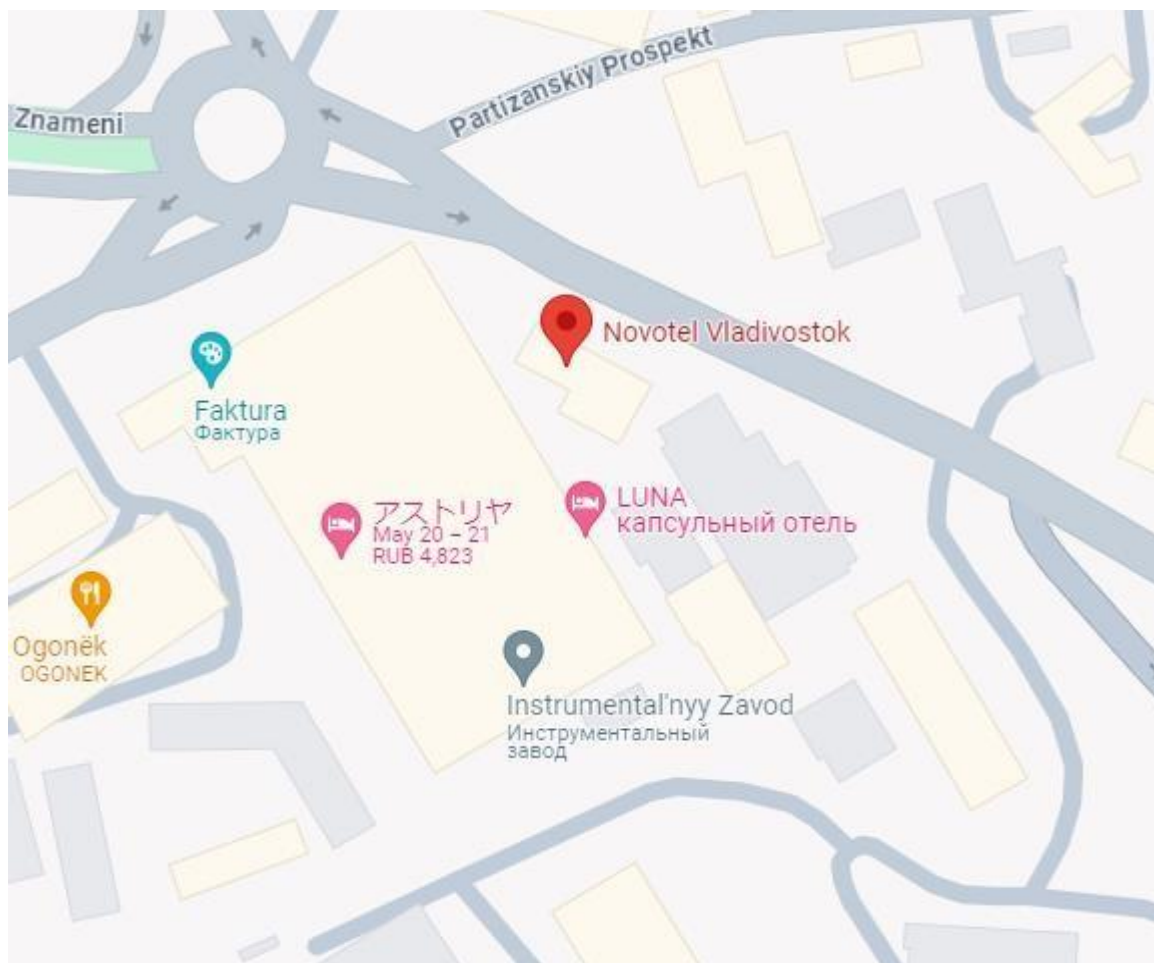


Рисунок А.1 – Месторасположение Гостиницы Новотель

Приложение Б

Экстерьер ООО «Нова», гостиница Novotel

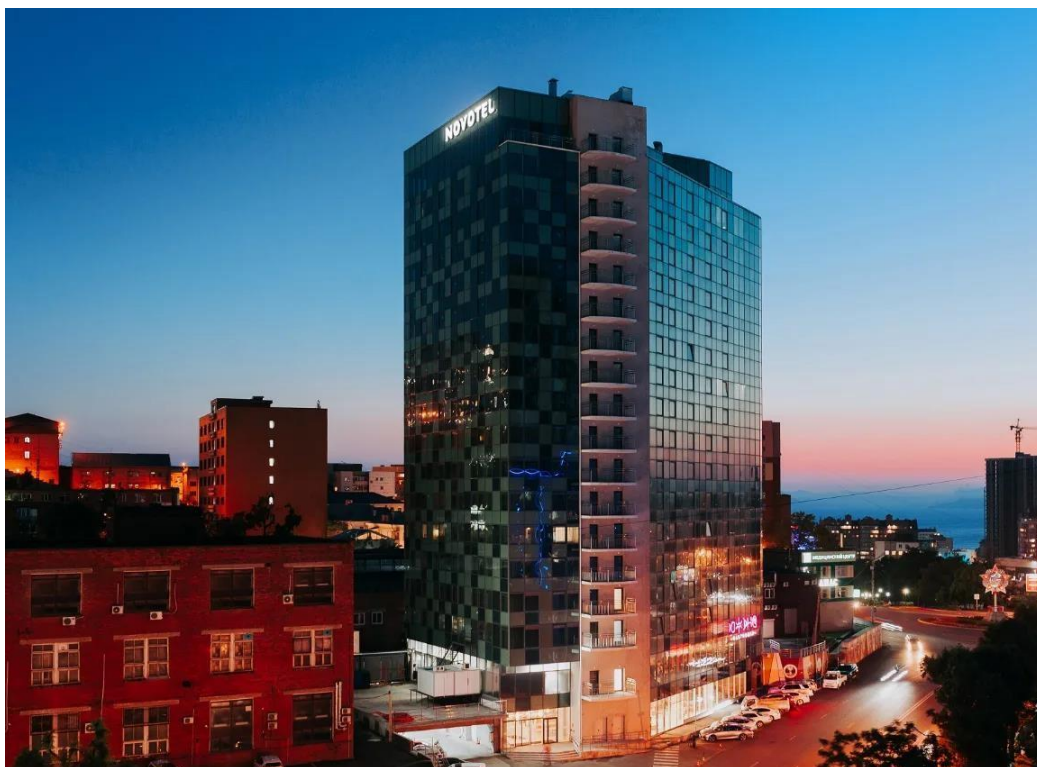


Рисунок Б.1 – Экстерьер гостиницы Новотель

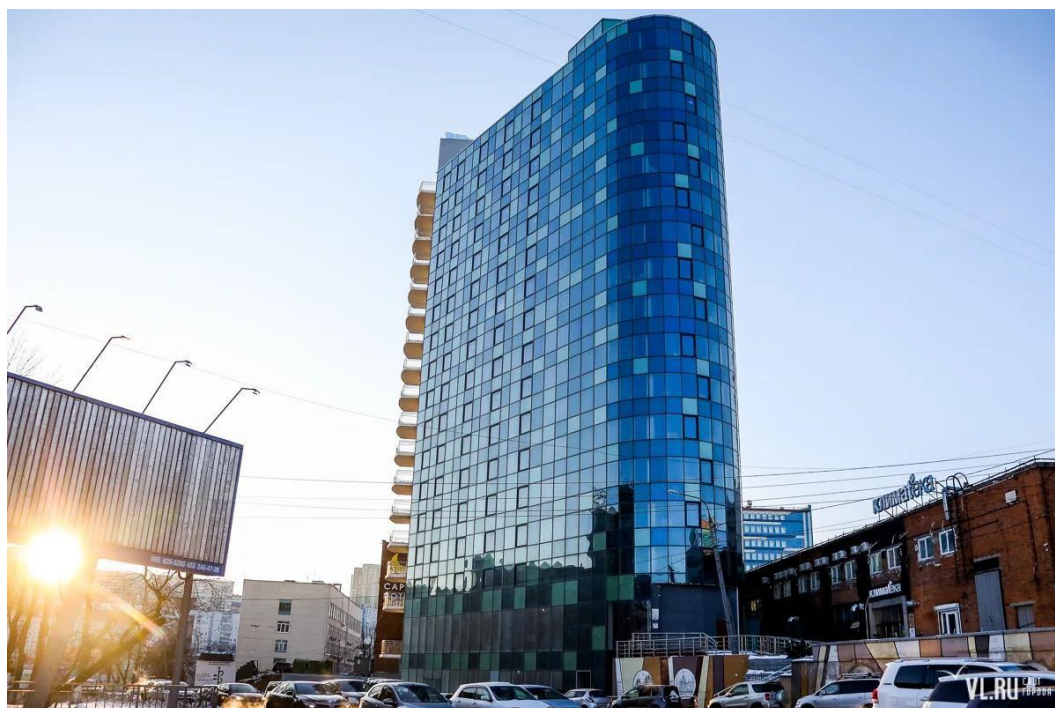


Рисунок Б.2 – Экстерьер гостиницы Новотель

Приложение В

Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel

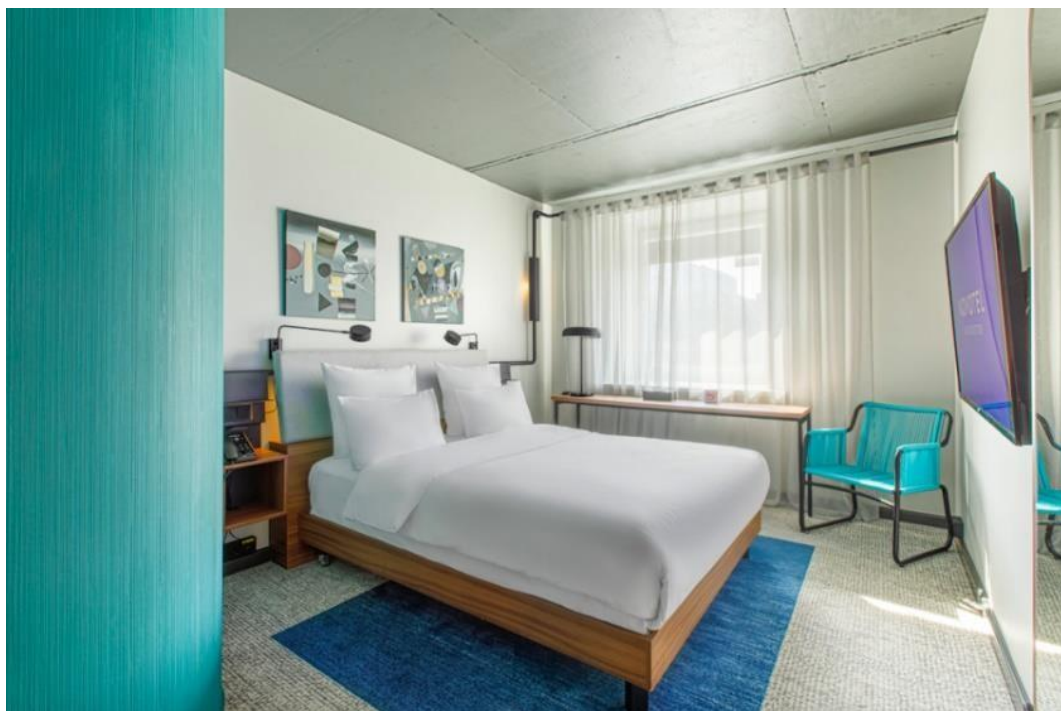


Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт»

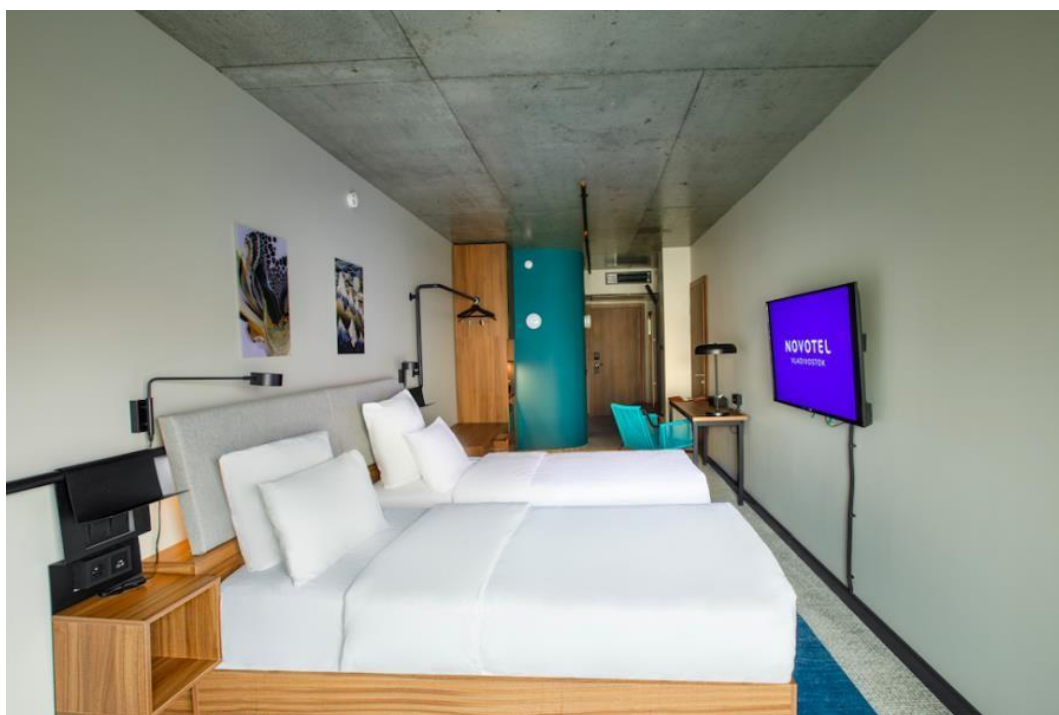


Рисунок В.2 – Номер категории «Супериор»

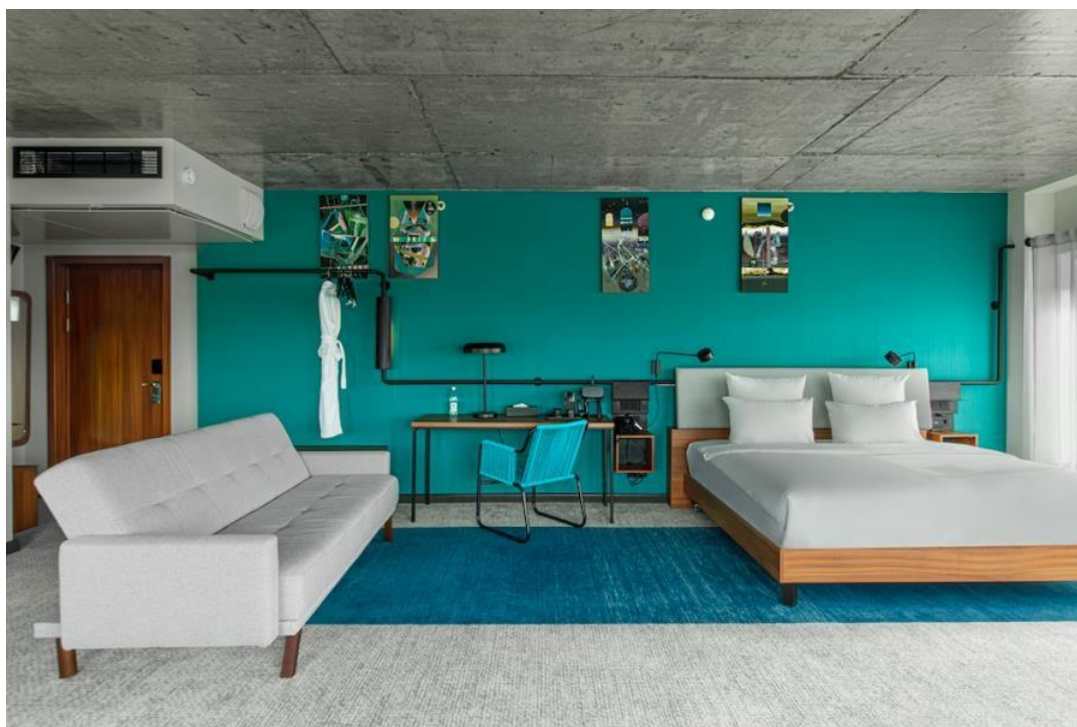


Рисунок В.3 – Номер категории «Представительский»

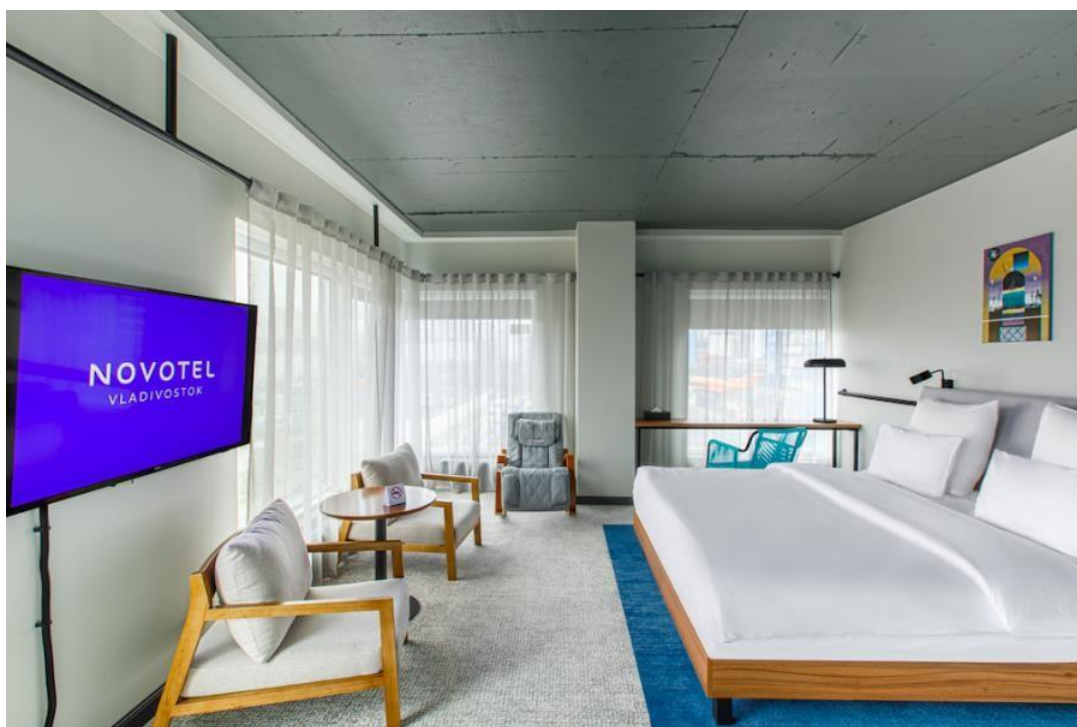


Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Приложение Г

Характеристика обслуживания гостей в гостинице

Таблица Г.1 – Характеристика обслуживания гостя при заселении

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя	«Доброе утро/ день! Добро пожаловать в (озвучить названия отеля) «чем могу вам помочь?»	Помните, ВЫ всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливается ранее, и вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени
Уточняет имя гостя	«Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Обратиться к гостю по имени, не употребляя «вы», обращаться желательно по имени и отчеству
Уточняем, было ли сделано бронирования ранее	«подскажите, пожалуйста, вы бронировали?»	Если гость бронировал номер, обращаемся к программе OPERA и обращаемся к вкладке arreal» Если бронирования не было тогда в программе OPERA осуществляем процедура «WALK In»
Просит предоставить паспорт	«Для заселения мне понадобится ваш паспорт» «Будьте добры ваш паспорт»	Если гость отказывается предоставить паспорт, то гостю необходимо озвучить необходимые данные
Подтверждает детали бронирования	«давайте с Вами сверим детали бронирования» «Итак, вы забронировали номер на имя..., будете проживать с 10 февраля по 15 февраля, вами был выбран номер категории «sstandard» с включённым завтраком на весь период проживания на двух человек, так же ваше бронирования было не гарантированным»	Если детали бронирования некорректные, то их необходимо исправить в профайле
Уточняем, может ли сделать копию паспорта	«Могу ли я сделать копию вашего паспорта?»	Если гость отказался в копировании паспорта, то просим продиктовать данные паспорт. Если гость отказался в предоставлении и
Делаем копию необходимых данных (1 стр и прописка)	«Мари, как добрались до нашего отеля, проживали ли вы раньше в нашем отеле...и тд.»	ВО время копирования паспорта, нужно спросить у гостя как прошел его поездка,
возвращает паспорт	«Вот пожалуйста, ваш паспорт»	Необходимо положить паспорт на стойку ресепшн, чтобы гость смог его забрать
Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	«Одну минуту, сейчас я проверю статус вашего номера»	Обратиться в программу Опера, во вкладку «room manager» Заселяем гостя в номер со статусом «inspected»

Продолжение таблицы Г.1

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация
Просит гостя корректно заполнить форму и подпись	«Для продолжения процедуры заселения, необходимо заполнить регистрационную форму, ознакомиться с привалами проживания в нашем отеле и подписать» Либо сверить корректность введенных данных	Нужно проговорить и показать ручкой информацию, которую необходимо заполнить гостю
Уточняет у гостя способ гарантии проживания	«Как бы вы хотели прогантировать ваше проживание?» «Мария, вы можете оплатить весь период проживания картой или наличными, либо выбрать способ посуточной оплаты проживания или сделать проавторизацию всего периода проживания»	Обращаемся к вкладке «villing» Есть 3 способа возможности оплатить проживание: 1) Преавторизация 2) Оплата наличными за весь период проживания либо картой 3) Оплата посуточно
Проинформировать гостя о выдаче финансово-отчётных документах	«Мария, это ваш информационных счет, в котором указаны начисления за проживания, сверьте, пожалуйста, корректность начисления и подпишите счёт» «Подскажите, пожалуйста, каким способом будете оплачивать проживания?»	Распечатываем информационный счет с billing, показываем гостю, где необходимо подписать счет. Берём оплату и выписываем итоговый счёт, итоговый счёт с чеками вкладываем в конверт и отдаём гостю (не забываем скрепить счёты и чеки)
Информируем гостя о дополнительных услугах отеля	«Мария, хотим проинформировать вас, об услугах, которые имеются в нашем отеле...»	Информируем не только о платных услугах
Уточняет у гостя, будет ли он гарантировать доп. расходы	«Подскажите, пожалуйста, будете ли вы гарантировать дополнительные услуги?)/ внести депозит на доп. расходы	Если гость захотел прогантировать то стоит спросить как гость будет это делать (наличными, либо это безнал 5000/3000. Оформляем депозит в «billing», pail out квитанцию о внесении депозита)
Информирует о месторасположении вашей комнаты	«Пожалуйста, Мария, это ваша гостевая карта на ней написан номер вашей комнаты написан на гостевой карте, номер находится на 3 этаже, лифт располагается с левой стороны от стойки ресепшн»	Нельзя проговаривать номер гостя, необходимо лишь озвучить, где написан номер комнаты
Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	«В нашем отеле завтраки проходят в формате шведского стола в ресторане «Рандеву», который находится на 5 этаже с 7 до 11 утра»	Если у гостя доп. вопросы, то администратор на них отвечает

Продолжение таблицы Г.1

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация
Сообщает гостю, что стойка ресепшн доступна 24 часа в сутки	«Мы работаем круглосуточно, поэтому, если у вас возникнут какие-либо вопросы, вы можете позвонить по номеру телефона, который указан гостевой карте, а также на памятке гостя в вашем номере»	Если у гостя доп. вопросы, то администратор на них отвечает
Спрашивает нужна ли помощь с багажом	«Мария, подскажите, пожалуйста, вам нужна помощь с багажом?»	Если да, то необходимо позвонить в службу багажистов
Спрашивает, может ли он помочь чем-то ещё	«Могу ли я вам ещё чем-либо помочь?»	Если гостю не нужна помощь, необходимо пожелать ему приятного отдыха в отеле

Таблица Г.2 – Характеристика обслуживания гостя при выселении

Шаг/действие	Как это сделать / Варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в (озвучить название отеля)_____!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросить у Гостя, чем Вы можете ему помочь.	«Чем я могу Вам помочь?»	
Уточнить у Гостя номер комнаты	«Подскажите, пожалуйста, Ваш номер комнаты.»	При выселении можно уточнить номер комнаты вслух.
Попросить Гостя вернуть ключ от комнаты.	«Могу я попросить Ваш ключ?»	Проверить по программе OPERA, была ли принята оплата за проживание. Если Гость еще не оплатил, то подготовить информационный счет.
Подготовить информационный счет.	«Позвольте я подготовлю Ваш информационный счет.»	В момент подготовки счета, поинтересоваться у Гостя, как прошло его проживание.
Спросить у Гостя, как прошло его проживание.	«Скажите, пожалуйста, как прошло Ваше проживание?»	В этот момент также можно поинтересоваться, какие достопримечательности города Гостю удалось посетить.
Выдать Гостю на подпись информационный счет.	«Ваш информационный счет готов. Подскажите, пожалуйста, все ли верно?»	Проконтролировать, чтобы Гость подписал счет.
Уточнить у Гостя, понадобятся ли отдельные счета за проживание и дополнительные услуги.	«Вам понадобятся отдельные счета за проживание и дополнительные услуги?»	Если понадобятся, то подготовить.
Спросить у Гостя, каким способом он хотел бы оплатить проживание.	«Скажите, пожалуйста, каким способом Вы бы хотели оплатить Ваше проживание?»	Сообщить Гостю о способах оплаты.
Принять оплату.	«Прикладывайте, пожалуйста, Вашу карту.» «Ваши_____рублей.»	Если оплата производится наличными расчетом, то при Госте пересчитать принятые денежные средства, произнося вслух принятую сумму.
Предложить Гостю забронировать номер на следующее проживание.	«Вы планируете посетить наш город еще раз?»	Если ответ утвердительный, то сделать бронирование для Гостя.
Подготовить и выдать Гостю итоговый счет.	«Это Ваш счет. Будьте добры, взгляните. Здесь сам счет, также к нему прилагаются два чека: фискальный и слип-чек из банковского терминала. Будьте добры, я сложу их для Вас в конверт.»	
Спросите Гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н / Г-жа_____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Перед тем, как окончательно отпустить Гостя, пожелайте ему хорошего дня и сообщите, что будете ждать его снова.	«Хорошего дня! Мы будем ждать Вас снова. До свидания!»	

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.

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

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

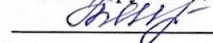
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
4	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
5	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
6	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
8	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6
9	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	6
10	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6
11	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6

	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	
12	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6
	Проведение различных видов уборочных работ.	
13	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	6
	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	
14	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	6
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	
15	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	6
	Оформление документов на забытые вещи.	
16	Использование в работе знаний иностранных языков.	6
	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	
17	Оформление документации на хранение ценных вещей.	6
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	
18	Составление отчета.	12

Дата выдачи задания «06» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» мая 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна,
 ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.

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

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	<i>отлично</i>
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	<i>отлично</i>
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	<i>отлично</i>

Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			<i>обычно</i>
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	<i>обычно</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Проведение различных видов уборочных работ.	<i>обычно</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	<i>обычно</i>
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			<i>обычно</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 25 мая 2024 г.

Оценка за практику *Дважды*

Руководитель практики от предприятия

В.И.О.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «06.05.2024» по «25.05.2024»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2024 г
дата

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
07.05.2024	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
08.05.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
09.05.2024	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
10.05.2024	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
11.05.2024	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
13.05.2024	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5	<i>Тен Ж.А.</i>
14.05.2024	Оформление и подготовка счетов гостей.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	5	<i>Тен Ж.А.</i>

15.05.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).	5	<i>А.А.А.</i>
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	5	<i>А.А.А.</i>
16.05.2024	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	5	<i>А.А.А.</i>
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	5	<i>А.А.А.</i>
17.05.2024	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	5	<i>А.А.А.</i>
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	5	<i>А.А.А.</i>
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	5	<i>А.А.А.</i>
18.05.2024	Проведение различных видов уборочных работ.	5	<i>А.А.А.</i>
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.		
20.05.2024	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	5	<i>А.А.А.</i>
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	5	<i>А.А.А.</i>
21.05.2024	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	5	<i>А.А.А.</i>
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	5	<i>А.А.А.</i>
22.05.2024	Оформление документов на забытые вещи.	5	<i>А.А.А.</i>
	Использование в работе знаний иностранных языков.	5	<i>А.А.А.</i>
23.05.2024	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	5	<i>А.А.А.</i>
	Оформление документации на хранение ценных вещей.	5	<i>А.А.А.</i>
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	5	<i>А.А.А.</i>
24.05.2024- 25.05.2024	Обобщение полученных материалов.	5	<i>А.А.А.</i>
	Оформление отчёта практики.	5	<i>А.А.А.</i>
	Защита отчета по практике.	5	<i>А.А.А.</i>
25.05.2024	Дифференцированный зачет.	5	<i>А.А.А.</i>

Руководитель

А.А.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Твердохлеб Юлии Вячеславовны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	<i>высокий</i>
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	<i>высокий</i>
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	<i>высокий</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	<i>высокий</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	<i>высокий</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление документации на хранение ценных вещей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	<i>высокий</i>

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр адрес

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

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

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

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

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

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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



(подпись)

Ж.А. Тен

(и о ф.)

«25» мая 2024 г.