

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «11» декабря 2024 г. по «24» декабря 2024 г.

Студент группы
С-ТГ-23-Г1



А.И.Зайцева

Наименование предприятия: ООО «ВВО-ГРУПП»

Руководитель практики
от предприятия



Е.С.Ченский

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ООО



Ж.А.Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ВВО-ГРУПП».....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	10
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	12
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	14
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП». Культура предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	16
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	19
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	22
4 Система обеспечения безопасности.....	23
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	25
6 Индивидуальное задание.....	32
Заключение.....	34
Список использованных источников.....	36
Приложение А. Номерной фонд ООО «ВВО-ГРУПП».....	37
Приложение Б. Буклет ООО «ВВО-ГРУПП».....	38

Введение

Индустрия гостеприимства в России находится в процессе активного развития и преодоления вызовов. Успех зависит от способности предпринимателей адаптироваться к изменяющейся обстановке и предлагать конкурентоспособные услуги высокого качества. Несмотря на рост, в некоторых регионах все еще отсутствует достаточно развитая туристическая инфраструктура. Качество услуг в некоторых объектах размещения и на туристских маршрутах может не соответствовать современным стандартам. На сегодняшний день каждое гостиничное предприятие старается заслужить доверие гостей. Одни гостиницы следуют тенденции развития и прибегают к новым технологиям, другие стараются улучшить жилищные условия в своих номерах, а третьи делают уклон на дополнительные услуги, которые часто востребованы постояльцами, например, спа-салон, транспорт, фитнес-центр. Сейчас значительное преимущество находится у малых средств размещения. Они привлекательны тем, что за счет небольшого количества мест в гостиницах, к каждому гостю будет найден индивидуальный подход [1].

За рубежом обстановка иная, индустрия гостеприимства за рубежом переживает период активных изменений и трансформаций, вызванных как глобальными трендами, так и специфическими особенностями разных регионов. Гости все больше ценят индивидуальный подход и уникальные впечатления. Отели предлагают персонализированные услуги, разнообразные варианты проживания, учитывают индивидуальные предпочтения и потребности гостей.

Перед тем как перейти к отчетной деятельности в период прохождения практики, нужно обозначить что такое гостиница и предприятие размещения.

Гостиница – это предприятие, предоставляющее временное жилье и сопутствующие услуги для путешественников, туристов и других гостей. Она представляет собой комплекс помещений, оборудованных для комфортного проживания, а также может предлагать дополнительные сервисы, направленные на удовлетворение потребностей гостей [2].

Предприятие размещения – это любой объект, предоставляющий временное жилье и сопутствующие услуги для гостей. Это более широкое определение, чем «гостиница», и включает в себя множество различных типов объектов, от классических отелей до более нестандартных вариантов [2].

Производственная практика организуется и проводится в соответствии с типовым договором на проведение практики студентами с предприятиями (учреждениями, организациями) с 11.12.2024 по 24.12.2024 в ООО «ВВО – ГРУПП» в городе Владивосток, по адресу Пограничная, д.14.

Данная работа написана по материалам отеля ООО «ВВО-ГРУПП».

Целью прохождения практики является: применение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы по модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портъе).

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- выполнение обязанностей ночного портъе;
- отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;
- проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- проведение контроля готовности номеров к заселению;
- оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;
- осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;
- ведение учета забытых вещей;
- работа с просьбами и жалобами.

В ходе выполнения работы была использована научная, учебная литература для студентов: Полюшко Ю., История сферы гостеприимства: учебник для студентов, Полюшко Ю., Сборник стандартов обслуживания для персонала службы приема и размещения в гостинице, Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Во Владивостоке в 2020 году открылся инновационный бизнес-отель «V HOTEL» с возможностью снять номер с гибким тарифом от 6 часов до месяца. Расположен в самом центре Владивостока и предлагает уникальные преимущества для своих гостей. В шаговой доступности находятся достопримечательности города: Арбат, набережная, также бизнес-центры и популярные рестораны. Дополнительным плюсом является бесплатное посещение World Class с бассейном, который находится вблизи «V HOTEL». Отель имеет категорию 4 звезды и включает 26 современных номеров и апартаментов, а также летний Rooftop Lounge с панорамным видом на город. Вместимость гостиницы составляет 50 человек. Все номера оборудованы современными удобствами, включая Smart-TV и кондиционеры, что обеспечивает комфортное пребывание гостей [3].

Полное наименование классифицированного объекта: Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО-ГРУПП».

Отель располагается по адресу: г. Владивосток, Пограничная, 14

Телефон: +7 951 008 77 88

Электронная почта: vhotelrooftop@mail.ru

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Учредительные документы – это основа функционирования отеля как юридического лица, определяющая его структуру, цели, правила работы и права/обязанности участников. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, учредительные документы должны содержать информацию о наименовании юридического лица, его местонахождении, порядке управления и целях деятельности. Для юридических лиц необходимы: устав (определяет цели, структуру, органы управления и полномочия), учредительный договор (при участии нескольких лиц, определяет порядок создания и работы отеля), приказ о назначении директора, штатное расписание (перечень должностей и количества сотрудников) и копии свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП) для подтверждения регистрации [4].

Помимо учредительных документов, гостиница должна иметь лицензию на осуществление гостиничной деятельности (при необходимости). Однако, если гостиница предоставляет дополнительные услуги, которые требуют лицензирования (например, общественное питание или продажу алкоголя), то такие лицензии необходимо получить. Разрешение на эксплуатацию здания (соответствие нормам пожарной безопасности, санитарным нормам и т.д.), а также

разрешение на работу с персональными данными гостей, тоже является обязательным перечнем документов. В таблице 1 представлены реквизиты компании ООО «ВВО-ГРУПП» [5].

Таблица 1 – Реквизиты компании ООО «ВВО-ГРУПП»

Юридическое название	Общество с Ограниченной Ответственностью ВВО-ГРУПП
ОГРН	1202500017730
Дата регистрации	07.08.2020
ИНН	2540257082
КПП	254001001
Руководитель	Ченский Евгений Сергеевич
Реестр МСП	Микропредприятие
Основной вид деятельности	Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (55.10)
Налоговый орган	Межрайонная инспекция ФНС России № 14 по Приморскому краю
ОКОПФ 12300	Общества с ограниченной ответственностью
Уставной капитал	10 000 рублей

По данным таблицы можно сделать вывод, что гостиница «V Hotel&Rooflounge» является микропредприятием, так как имеет всего 26 номеров и основным видом деятельности является предоставление гостиничных услуг. Гостиница имеет весь перечень необходимых документов и является официально зарегистрированной и есть лицензия.

Внутренняя документация включает: правила внутреннего распорядка (регламентируют поведение сотрудников и гостей), инструкции по охране труда, положение о конфиденциальности (определяет порядок обработки и защиты персональных данных), договоры с поставщиками (определяют условия поставки товаров и услуг) и договоры с туроператорами.

Финансовая документация включает бухгалтерские отчеты (отражают финансовые результаты), кассовые отчеты (фиксируют операции с деньгами) и банковские выписки.

Деятельность гостиницы регламентируется нормативными документами, такими как Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон «О безопасности» и Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Гостиница, зарегистрированная как ООО, является самостоятельным субъектом права, где участники не отвечают по обязательствам общества своим имуществом. Уставный капитал делится на доли, а управление осуществляется собранием участников и директором.

Таким образом, наличие всех необходимых документов гарантирует легальную деятельность и соответствие требованиям законодательства. Выбор организационно-правовой формы ООО позволяет создать гостиницу с ограниченной ответственностью и гибкой системой управления.

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

Организационная структура управления – это совокупность отделов и служб, занимающихся построением и координацией функционирования системы управления, разработкой и реализацией управленческих решений.

Основой для появления и функционирования того или иного типа организационной структуры управления на предприятии, а также залогом увеличения производительности является горизонтальное разделение труда, при котором весь объем работы разбивается на компоненты.

Основные преимущества включают четкость ролей, быстрое принятие решений и личную ответственность сотрудников. Однако, среди недостатков выделяются ограниченная гибкость, медленная реакция на изменения и риск перегрузки руководителей. Данная структура подходит для небольших организаций.

Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации. В ООО «ВВО-ГРУПП» линейная структура управления, где каждый сотрудник подчиняется единственному руководителю. Она представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftoplounge»

Линейная структура управления – это одна из самых простых и распространённых форм организации, которая основывается на чётком вертикальном распределении полномочий. Каждый сотрудник подчиняется только одному руководителю, что обеспечивает ясность и упорядоченность в управлении [6].

Одним из главных преимуществ линейной структуры является её простота. Все сотрудники точно знают, кому они подчиняются, что минимизирует риск недопонимания и конфликтов. Все распоряжения передаются по вертикали, что упрощает коммуникацию и делает её более прямолинейной. Это позволяет избежать дублирования усилий и улучшает координацию между работниками.

Линейная структура управления, несмотря на свои преимущества, имеет и ряд значительных недостатков. В линейной системе все вопросы и проблемы стекаются к одному руководителю, что может привести к его перегрузке. Это увеличивает риск ошибок в принятии решений и снижает общую эффективность работы. Когда требуется взаимодействие между различными отделами, линейная структура может оказаться неэффективной. Данная структура подходит для небольших организаций.

Ниже представлена должностные обязанности данных сотрудников.

Деятельность старшего администратора в гостинице «V Hotel&Rooftop Lounge» охватывает широкий спектр обязанностей, которые играют ключевую роль в обеспечении высокого уровня сервиса и комфорта для гостей. Основными задачами старшего администратора являются:

- 1) Прием, регистрация, размещение и выписка гостей.
- 2) Корректное оформление всех необходимых документов и соблюдение правил регистрации и паспортного режима.
- 3) Информационное обслуживание гостей об инфраструктуре отеля, что включает в себя предоставление информации о доступных услугах, мероприятиях и достопримечательностях города.
- 4) Контроль качества обслуживания, что подразумевает регулярный мониторинг работы персонала и соблюдение стандартов сервиса.
- 5) Взаимодействие с другими службами гостиницы, координируя их действия для достижения общей цели – обеспечения комфортного пребывания гостей.
- 6) Работа с жалобами, которые поступают от гостей, администратор отвечает за их оперативное разрешение.
- 7) Управляет бронированием, то есть следит за актуальностью данных о свободных номерах, обрабатывает поступающие запросы и проводит необходимые изменения в системе бронирования.

- 8) Ведение кассового учета и составление отчетности.

Младший администратор выполняет многие из тех же функций, что и старший администратор, но с меньшей степенью ответственности.

- 1) Прием, регистрация, размещение и выписка гостей.

- 2) Предоставление информации о различных услугах отеля.
- 3) Работа с жалобами, которые поступают от гостей, администратор отвечает за их оперативное разрешение.
- 4) Управление процессом бронирования, обрабатывая заявки и обновляя данные в системе.
- 5) Прием платежей за услуги также входит в его обязанности, что требует внимательности к деталям и умения работать с кассовым оборудованием.

В гостинице «V Hotel&Rooftop Lounge» супервайзер играет ключевую роль в контроле работы горничных и поддержании высоких стандартов чистоты как в номерах, так и в общественных зонах.

- 1) Контроль за качеством уборки номеров и общественных зон, согласно, требованиям отеля.
- 2) Контроль за наличием моющих средств и других необходимых материалов для уборки.
- 3) Передача информации о готовности номеров старшему администратору.
- 4) Проведение инструктажей и обучения для сотрудников.
- 5) В случае, нехватки персонала службы housekeeping, осуществляет уборку номеров и общественных зон.

Работа горничных предполагает ежедневные уборки и тщательную чистку номеров.

- 1) Мытье окон, ковров и мебели, а также вынос мусора.
- 2) Смена постельного белья.
- 3) Смена полотенец.
- 4) Доливать мыло для рук и гель в дозаторы.
- 5) Уборка пыли (на полках, сверху на шкафах, подоконнике, плинтусах, стульях, выключателях).
- 6) При уборке номера проверять посуду, которая находится в номере на наличие сколов.
- 7) Натирать зеркало в ванной комнате.
- 8) Мыть душевую кабину.
- 9) Контролирование состояния мебели и оборудования в номерах.

Бухгалтер отеля, хоть и не взаимодействует напрямую с гостями, играет не менее важную роль в финансовой деятельности гостиницы. В его обязанности входит:

- 1) Ведение бухгалтерского и налогового учета.
- 2) Управление платежами и задолженностями.

3) Составление финансовых отчетов, которые помогают руководству принимать обоснованные решения о развитии бизнеса.

4) Расчет заработной платы сотрудникам отеля

5) Взаимодействие бухгалтера с банками.

Охранник в отеле также выполняет важную функцию, контролируя безопасное нахождение гостей и сотрудников.

1) Осуществление мониторинга, через камеры видеонаблюдения.

2) Регулярный обход территории отеля.

Таким образом, линейная структура управления в ООО «ВВО-ГРУПП» обладает рядом значительных преимуществ, таких как простота, быстрота принятия решений, четкое разграничение ответственности и высокая эффективность управления, но также имеет несколько серьезных недостатков, которые могут негативно сказаться на эффективности работы организации.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Эффективное взаимодействие между подразделениями отеля является ключом к успешному функционированию гостиничного комплекса. Правильно определенная организационная структура и отлаженные процессы взаимодействия позволяют обеспечить высокий уровень обслуживания гостей и создать положительную репутацию отеля. Важной задачей для гостиницы является привлечение коммерческой прибыли, что включает в себя максимизацию загрузки номерного фонда, увеличение дохода за счет дополнительных услуг и оптимизацию затрат.

Оказание качественного сервиса играет центральную роль в деятельности отеля. Удовлетворение потребностей гостей и индивидуальный подход к каждому клиенту являются основными приоритетами. Это подразумевает оперативное решение любых вопросов и проблем, возникающих у гостей, а также создание комфортной и дружелюбной атмосферы в отеле.

Для достижения этих целей необходимо четкое распределение ролей и обязанностей среди сотрудников. Каждый член команды должен знать свои задачи и понимать, как его работа влияет на общий результат. Регулярные собрания, где обсуждаются текущие вопросы и планы по улучшению сервиса, помогают поддерживать высокий уровень коммуникации внутри коллектива.

Анализ данных о работе различных служб также играет важную роль в повышении эффективности гостиницы. Сбор информации о загрузке номеров, доходах от дополнительных услуг и уровне удовлетворенности клиентов позволяет руководству принимать обоснованные

решения по оптимизации работы отеля. Это может включать изменения в ценовой политике, внедрение новых услуг или улучшение существующих процессов обслуживания.

Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10), включает предоставление мест посетителям для проживания на срок от дня или недели, преимущественно для временного пребывания, предоставление комфортабельных меблированных гостевых комнат и апартаментов с заправкой постели, сменой постельного белья и ежедневной уборкой. В перечень дополнительных услуг входят: обеспечение питанием и напитками, предоставление автостоянки, услуги прачечной, библиотеки, плавательных бассейнов и тренажерных залов, комнат отдыха и развлечений и предоставление конференц-залов и залов для совещаний.

Код ОКВЭД 55.11 обозначает деятельность гостиниц с ресторанами [7]. Этот код охватывает гостиничные услуги, которые предоставляются в сочетании с различными типами предприятий общественного питания. Гостиницы, относящиеся к этому коду, предлагают не только номера для временного проживания, но и услуги общественного питания. Это могут быть рестораны, кафе, закусочные и бары, расположенные на территории гостиницы.

Код ОКВЭД 81.22 обозначает деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений прочая. Это очень важная категория для гостиниц, так как чистота и порядок в помещениях напрямую влияют на комфорт гостей.

«V Hotel&Rooftop lounge» предлагает своим гостям большой ассортимент основных и дополнительных услуг. Они представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Основные и дополнительные услуги в «V Hotel&Rooftop lounge»

Основные услуги	Дополнительные услуги
Парковка	Фитнес-зал «World Class»
Круглосуточная стойка ресепшн	Трансфер
Бесплатный WI-FI	Room-service
Консьерж	Бизнес-услуги
Уборка номеров	Прачечная
Вызов скорой помощи и других экстренных служб	Химчистка
Звонок-будильник на ресепшн	Мини-бар
Чай, кофе в номерах	Детская кроватка

Так же в отеле есть места общего пользования, такие как сад, терраса, общая лаундж зона, гостиная с телевизором. Данные услуги обеспечивают комфортное пребывание гостей в отеле и превращает обычное проживание в полноценный и запоминающийся отдых, а сам отель – место, куда хочется вернуться снова.

Таким образом, успешное функционирование гостиницы зависит от эффективного взаимодействия всех ее подразделений. Командная работа, четкое распределение ролей и постоянный обмен информацией помогают создать высококачественный сервис для гостей и способствуют формированию положительной репутации отеля на рынке гостиничных услуг.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Гостиница «V Hotel&Rooftop Lounge», расположенная в центре Владивостока, имеет хорошие перспективы для развития. С момента своего открытия в 2020 году, она уже успела завоевать популярность как среди туристов, так и среди деловых гостей. На данный момент гостиница предлагает 26 современных номеров и апартаментов, а также уникальный Rooftop Lounge с панорамным видом на город, что делает её привлекательной для посетителей.

Гостиница в Владивостоке активно работает над улучшением сервиса и расширением спектра предлагаемых услуг, что является важным шагом для повышения конкурентоспособности на рынке. В частности, внедрение event-маркетинга станет ключевым элементом стратегии привлечения новых клиентов и увеличения доходов [8].

Event-маркетинг (или событийный маркетинг) представляет собой стратегию продвижения товаров и услуг через организацию и проведение различных мероприятий. Этот подход возник как ответ на низкую эффективность традиционных рекламных каналов, когда привлечение внимания потребителей стало сложнее, а массовая реклама перестала быть столь действенной. Данный вид маркетинга включает организацию различных мероприятий, таких как корпоративы, свадьбы и вечеринки. Это позволит более эффективно использовать уникальное пространство Rooftop Lounge, которое может стать привлекательным местом для проведения мероприятий. Существует несколько видов мероприятий, которые могут быть организованы, они указаны на рисунке 2.



Рисунок 2 – Виды мероприятий

Организация корпоративных мероприятий является важным аспектом работы отеля «V Hotel&Rooftop Lounge», так как они привлекают бизнес-клиентов и способствуют созданию долгосрочных отношений с компаниями. Организация таких мероприятий позволит

отелю не только увеличить свою клиентскую базу, но и повысить уровень доверия со стороны партнеров.

Свадьбы и различные торжества также могут принести значительный доход, а их успешная организация способствует повышению лояльности клиентов, что в свою очередь может привести к повторным заказам и рекомендациям отеля другим потенциальным клиентам.

Кроме того, тематические вечеринки, которые будут проводиться в баре Rooftop Lounge, могут привлечь молодую аудиторию и создать уникальную атмосферу, которая будет способствовать не только развлечению гостей, но и формированию положительного имиджа заведения. Такие мероприятия могут включать живую музыку, специальные коктейли и развлекательные программы, что делает их особенно привлекательными для молодежной аудитории.

Перспективы развития «V Hotel&Rooftop Lounge» в плане повышения качества обслуживания являются ключевым направлением для укрепления позиций отеля на рынке гостиничных услуг Владивостока. Учитывая растущую конкуренцию в этом сегменте, отель может сосредоточиться на нескольких стратегиях, которые помогут улучшить качество сервиса и удовлетворенность гостей. Одной из таких стратегий является создание четких стандартов обслуживания. Это позволит всем сотрудникам лучше понимать ожидания от их работы и стремиться к их достижению.

Создание стандартов обслуживания включает в себя разработку подробных инструкций и рекомендаций для сотрудников, что поможет им действовать более уверенно и эффективно. Важно, чтобы каждый сотрудник знал не только свои обязанности, но и общие цели отеля, что способствует формированию командного духа и улучшению взаимодействия между различными подразделениями.

Таким образом, V Hotel&Rooftop Lounge имеет все шансы для успешного развития в условиях конкурентного рынка Владивостока, и организация различных мероприятий и повышение качества обслуживания создаст дополнительные источники дохода и повысит узнаваемость бренда.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

ООО «ВВО-ГРУПП» зарегистрировано 7 августа 2020 года в городе Владивосток, по адресу: ул. Пограничная, д. 14, офис 5. Директором компании является Ченский Евгений Сергеевич, а учредителями выступают два физических лица: Москальцов Николай Вячеславович и Куксов Петр Михайлович, каждый из которых владеет по 50% доли. Отель имеет категорию 4 звезды.

Четырехзвездочные отели представляют собой уровень гостиничного сервиса, который сочетает в себе комфорт и высокое качество обслуживания. Эти отели обычно предлагают своим гостям просторные и хорошо оборудованные номера, где можно найти все необходимые удобства, такие как кондиционеры, телевизоры и мини–бары. Ванные комнаты в таких отелях часто имеют душевые кабины или ванны, что добавляет удобства во время пребывания. Четырехзвездочные отели обычно располагают ресторанами и кафе, где можно попробовать разнообразные блюда местной и международной кухни. Это создает приятную атмосферу для питания и отдыха. Обслуживание отличается высоким уровнем профессионализма, а ценовая политика дополнительных услуг вполне разумная.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» так как является микропредприятием, имеет всего 26 номеров и основным видом деятельности является предоставление гостиничных услуг. В таблице 3 представлены категории номеров с их описанием.

Таблица 3 – Категории номеров «V Hotel&Rooftoplounge»

Наименование номера	Описание	Стоимость в рублях на 01.12.2024 год
Standard на первом этаже	22 м2. Оборудованы двумя односпальными или одной двуспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническим душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	8500
Standard на втором этаже	Вид на город. 22 м2. Оборудованы двумя односпальными или одной двуспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническим душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	8500
Deluxe на первом этаже	24м2. Оборудованы двумя односпальными или одной двуспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническим душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	9000

Продолжение таблицы 3

Наименование номера	Описание	Стоимость в рублях на 01.12.2024 год
Deluxe с балконом на втором этаже	Оборудованы двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническим душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	11500
Апартаменты до 3 гостей	Оборудован двухспальной кроватью с возможностью разделить её на две односпальные и дополнительным креслом–кроватью. Оснащён полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд.	11500
Апартаменты до 5 гостей	40 м2. Оборудованы двухспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные, дополнительным раскладным диваном для двоих и креслом кроватью. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной.	13500
Двухкомнатные апартаменты с балконом до 6 гостей	55 м2. Оборудованы двумя двухспальными кроватями с возможностью разделить их на односпальные и дополнительным раскладным диваном. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной.	14500
Апартаменты люкс	До 5 гостей. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной.	13500
Номер люкс	Оборудованы двухспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные.	13500

В гостинице есть 9 категорий номеров, и каждый гость сможет разместиться в том номере, который ему подходит. Ценовая политика гостиницы является вполне приемлемой, поэтому практически каждый сможет себе позволить проживание в этом месте. Каждый номер оборудован Smarttv, автоматическими шторами Blackout, кофе машинами, мини-барами, кондиционерами. В ванных комнатах установлена система тёплый пол и душ биде. Апартаменты оборудованы собственными полностью оснащёнными кухнями. В номере люкс – можно наслаждаться видом на центр города прямо из джакузи. Экстерьер номерного фонда представлен на рисунке А.1 в Приложении А.

Дополнительные услуги в отеле могут быть предложены с целью обогатить пребывание гостей, улучшить их комфорт и удовлетворить различные потребности. В «V Hotel&Rooftop lounge» гостям предлагают трансфер из аэропорта стоит от 1000 до 3000 рублей в зависимости от сезонности. Цены на экскурсии и туристские услуги начинаются от 500 рублей за человека

за стандартные экскурсии. Стирка и глажка стоят от 200 до 500 рублей за предмет одежды. И континентальный завтрак стоит 700 рублей на человека.

Таким образом, отель создает атмосферу уюта и заботы о своих гостях, что делает его популярным выбором как для туристов, так и для деловых путешественников.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП». Культура предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

В отеле «V Hotel&Roofloor Lounge» организация обслуживания клиентов играет ключевую роль в создании положительного опыта для гостей. С момента заселения до выезда, персонал отеля старается обеспечить высокий уровень сервиса, что, безусловно, отражается на общем впечатлении о гостинице [9].

Существуют определенные процессы, которые гостиница выполняет в процессе обслуживания гостей на постоянной основе. Ниже представлена их характеристика.

1) Бронирование номера по телефону:

- Администратор отвечает на звонок в течении 3 гудков, представляется и уточняет чем помочь.

- Администратор выясняет даты заезда и выезда, предпочитаемый тип номера, количество гостей, наличие дополнительных пожеланий.

- Предоставление информации о наличии номеров, стоимости проживания, действующих акциях и специальных предложениях.

- При необходимости оказывает помощь в выборе номера с учётом пожеланий гостя.

- Бронирует номер в системе Wpovo, повторяет информацию о бронировании и сообщает гостю номер бронирования.

- Отвечает на дополнительные вопросы гостя, прощается, желая хорошего дня или вечера.

2) Бронирование номера на стойке ресепшн:

- Администратор приветствует гостя с улыбкой, представляется и предлагает помощь.

- Процесс бронирования аналогичен бронированию по телефону, с тем отличием, что гость может лично ознакомиться с планом номеров, каталогами услуг и так далее.

3) Заселение гостя:

- Приветствие гостя.

- Администратор задает вопрос: «Чем Вам помочь?».

- Уточняет о наличии бронирования.

- Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность, и подтверждения бронирования.

– Администратор проверяет данные бронирования и предлагает гостю заполнить регистрационную карту.

– Озвучивание гостю правила проживания, расписанием работы основных служб отеля, а также с бесплатными услугами отеля.

– Выдаёт гостю электронный ключ от номера, сопровождая инструкцией по его использованию.

– Администратор предлагает гостю помощь с багажом, информирует о местоположении номера и желает хорошего отдыха.

4) Обслуживание гостя во время проживания:

– Круглосуточная помощь ресепшн при возникающих вопросах.

– Ежедневная уборка номеров, смена постельного белья и полотенец, пополнения мини-бара по запросу.

– Доставка еды и напитков в номер по меню.

– Дополнительные услуги, такие как прачечная, трансфер, глажка, экскурсионное обслуживание, аренда автомобиля.

5) При возникновении экстраординарной ситуации:

– Приветствие гостя.

– Администратор задает вопрос: «Чем Вам помочь?».

– В случае возникновения экстраординарной ситуации, сотрудники отеля действуют согласно инструкциям по безопасности.

– Персонал отеля оказывает гостям необходимую помощь.

6) Выселения гостя:

– Приветствие гостя.

– Администратор задает вопрос: «Чем Вам помочь?».

– Просит у гостя ключ-карту от номера.

– При выселении администратор проверяет отсутствие задолженностей за дополнительные услуги.

– Производит расчёт гостя, предоставляет ему итоговый счет и документы о проживании.

– Интересуется всё ли понравилось во время проживания, благодарит за выбор отеля и приглашает посетить его вновь.

– Прощается с гостем, желая хорошего дня или вечера.

7) Обслуживание номеров:

– Уборка номеров производится ежедневно в соответствии с утверждёнными стандартами.

– Смена постельного белья производится не реже одного раза в три дня, полотенца меняются ежедневно.

– В ваннных комнатах предоставляются туалетные принадлежности.

– Контроль качества уборки осуществляется старшей горничной.

«V Hotel&Rooftop Lounge» демонстрирует высокие стандарты организации обслуживания клиентов и культуру предприятия, направленную на создание положительного опыта для гостей.

Миссия и философия отеля «V Hotel&Rooftop Lounge» заключаются в создании комфортной и уютной атмосферы для своих гостей, обеспечивая высокое качество обслуживания и индивидуальный подход. Отель стремится стать «домом вдали от дома», где каждый гость чувствует себя желанным и ценным. Это достигается через внимательное отношение персонала к потребностям гостей, что позволяет создать атмосферу доверия и комфорта. Философия отеля также включает в себя использование современных технологий и инновационных решений для улучшения качества сервиса. Все номера оборудованы современными удобствами, что делает пребывание гостей более комфортным и приятным.

Основной сегмент потребителей отеля «V Hotel&Rooftop Lounge» включает туристов, деловых путешественников и семейных пар с детьми и без. Отель привлекает гостей благодаря своему удобному расположению в центре Владивостока, что позволяет легко добраться до ключевых достопримечательностей, бизнес-центров и развлекательных заведений. В таблице 4 представлен сегмент потребителей отеля «V Hotel&Rooftop Lounge».

Таблица 4 –Сегмент потребителей отеля «V Hotel&Rooftop Lounge»

Сегмент	Описание	Частота посещения	Средний чек в рублях на 01.12.2024 год	Ключевые характеристики
Бизнес-туристы (от 25–45 лет)	Деловые люди, часто путешествующие в командировки	6–8 раз в год	15 000	Высокий уровень дохода, предпочитают номера класса «Luxe», используют бизнес-услуги, скорость обработки запросов к сотрудникам отеля
Семейные туристы (30–40 лет)	Семьи с детьми	2 раза в год	10 000	Предпочитают семейные номера, наличие детского меню или позиции в меню, подходящие для детей
Индивидуальные туристы (20–35 лет)	Туристы, путешествующие самостоятельно	1 раз в год	7 000	Более бюджетные варианты размещения, предпочитают самостоятельно планировать отдых

Для бизнес-туристов важно, чтобы было удобное расположение отеля, быстрый W–FI, рабочее место и бизнес-услуги. Индивидуальные туристы ориентируются на комфорт, удобство и соотношение цены и качества. Семейные туристы ищут просторные номера, детские удобства и развлечения. Весь этот комфорт может предоставить «V Hotel&Rooftop Lounge».

Внешний вид службы приема и размещения представляет собой деловой стиль одежды, брючный костюм, черная обувь без белой подошвы, бейдж с именем на русском и английском языке и логотипом отеля, собранный волосы и легкий макияж, отсутствие яркого маникюра.

Служба горничных также имеет свои стандарты внешнего вида. Они носят коричневую форму, белые носки и белую обувь, что создает единый стиль для всего персонала отеля. Собранные волосы у горничных обеспечивают чистоту и порядок, что особенно важно в их профессии.

При обслуживании гостей сохраняются правила речевого этикета. Гости приветствуют в зависимости от времени суток: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», обращаются на Вы и по имени, сотрудники общаются между собой в уважительном тоне. Деловые взаимоотношения в компании состоят из контактов руководителя с работниками и наоборот. Этикет общения состоит из: бесед, собраний, разговоров по телефону и во время обслуживания гостей.

Таким образом, отель успешно сочетает интересы различных сегментов потребителей, обеспечивая высокий уровень сервиса и комфортные условия проживания для всех категорий гостей.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Программа «Вново» является важным инструментом для управления гостиницей «V Hotel&Rooftop Lounge», предлагая широкий спектр функций, которые помогают автоматизировать и упростить различные аспекты работы отеля. В условиях высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг, эффективное использование таких программ становится необходимостью для повышения качества обслуживания и оптимизации внутренних процессов.

Одной из ключевых функций программы является учет бронирования номеров. Это позволяет сотрудникам ресепшн быстро и эффективно регистрировать гостей по их прибытию, а также управлять данными о них. Программа обеспечивает возможность отслеживания доступности номеров в реальном времени, что минимизирует риск ситуации, когда количество забронированных номеров превышает фактическое количество доступных мест, что может привести к недоразумениям и неудовлетворенности клиентов при их регистрации. Гостям предоставляется возможность легко находить доступные варианты проживания, что значительно упрощает процесс выбора номера.

Интерфейс программы «Вново» удобен и интуитивно понятен, что облегчает работу сотрудников отеля. Система поддерживает интеграцию с различными онлайн-платформами, что расширяет охват и увеличивает количество бронирований. Это особенно важно в современном мире, где многие клиенты предпочитают делать бронирования через интернет. Интеграция с онлайн-сервисами бронирования позволяет отелю привлекать новых клиентов и увеличивать загрузку номерного фонда.

Программа также предоставляет инструменты для управления ценовой политикой отеля. Это позволяет гибко реагировать на изменения спроса и предлагать специальные тарифы в зависимости от сезона или других факторов. Например, в периоды низкого спроса отель может предложить скидки или специальные акции, чтобы привлечь больше гостей. Возможность устанавливать различные цены на разные типы номеров помогает оптимизировать доходы и повысить общую прибыльность гостиницы. Также стоит отметить возможность установления функции «последний номер», которая позволяет отелю выделять последний доступный номер для повышения продаж и создания ощущения дефицита среди потенциальных клиентов. Эта стратегия может побудить гостей быстрее принимать решение о бронировании, так как они могут опасаться упустить возможность остановиться в отеле.

Программа «Вново» доступна на различных платформах, включая ПК, Android и iOS. Одной из самых полезных функций является интерактивная шахматка, которая отображает все бронирования в наглядном формате. Это позволяет быстро видеть занятые и свободные номера, а также управлять ими с минимальными усилиями. Пользователь может легко перетаскивать бронирования между датами, что упрощает процесс переноса заездов и выездов.

Календарь заездов и выездов также доступен в приложении, что позволяет отслеживать текущие и предстоящие бронирования. Управляющий может быстро просмотреть загрузку номерного фонда и планировать необходимые действия для оптимизации загрузки номерного фонда. Эта функция особенно полезна в периоды повышенного спроса, когда важно максимально эффективно использовать доступные ресурсы.

Программа «Вново» также предлагает возможность управления тарифами и ценами. Пользователь может устанавливать специальные предложения или изменять цены в зависимости от сезона и спроса. Это позволяет гибко реагировать на изменения рынка и привлекать больше гостей в периоды низкого спроса. Например, можно установить акционные тарифы для привлечения клиентов в выходные дни или праздники.

Удобно то, что приложение позволяет проводить регистрацию гостей прямо с мобильного устройства. Это значительно ускоряет процесс заселения и улучшает общее впечатление от пребывания гостей. С помощью приложения можно быстро вводить данные о новом постояльце, проверять наличие необходимых документов и оформлять оплату.

Функция приема и проведения оплат также интегрирована в мобильное приложение. Это позволяет управляющим принимать платежи от гостей непосредственно через телефон, что делает процесс более удобным как для сотрудников, так и для клиентов. Возможность работы с различными способами оплаты, включая кредитные карты и электронные кошельки, расширяет возможности для гостей.

Расширенный блок отчетов предоставляет пользователю доступ к аналитике по ключевым показателям работы отеля. Это включает данные о загрузке номеров, финансовые отчеты и информацию о продажах услуг. Анализ этих данных помогает принимать обоснованные управленческие решения и разрабатывать стратегии для повышения доходности гостиницы.

Программа «Вново» также поддерживает распределение задач персонала через мобильное приложение. Это позволяет менеджерам назначать задачи горничным или другим сотрудникам прямо с телефона, что упрощает коммуникацию внутри команды и повышает эффективность работы.

Контроль уборки номеров – это еще одна важная функция приложения. Администраторы ресепшн могут отслеживать статус уборки каждого номера в реальном времени, что позволяет оперативно реагировать на любые задержки или проблемы с обслуживанием.

В дополнение к программе «Вново», отель использует Microsoft Office для создания и редактирования документов. В частности, Microsoft Word применяется для подготовки таких документов, как контракты с поставщиками и инструкции для персонала. Это позволяет создавать профессионально оформленные тексты, которые легко редактировать и адаптировать под различные нужды отеля. Это обеспечивает высокое качество документации и упрощает процессы административного управления. Microsoft Excel используется в отеле для учета финансов, составления бюджета и анализа данных. Это позволяет более эффективно управлять финансовыми потоками отеля. С помощью формул и функций сотрудники быстро обрабатывают большие объемы данных, проводят расчеты и визуализируют результаты в виде графиков и диаграмм.

Таким образом, программа «Вново» является важным инструментом для «V Hotel&Rooftop Lounge», который помогает автоматизировать и управлять гостиничным бизнесом. Эффективное использование этой программы позволяет не только улучшить качество обслуживания гостей, но и оптимизировать внутренние процессы отеля.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Эффективная маркетинговая стратегия – это ключевой фактор успеха для гостиницы в условиях высокой конкуренции. Она должна быть направлена не только на привлечение новых гостей, но и на удержание существующих, формируя их лояльность и побуждая рекомендовать отель друзьям и знакомым. Основными направлениями для продвижения услуг является анализ конкурентной среды, разработка и продвижения продукта, работа с гостями за счёт программы лояльности, персонализированного подхода и сбора обратной связи, и анализ эффективности маркетинговой деятельности.

Отель «V Hotel&Rooftop Lounge» активно использует разнообразные маркетинговые инструменты для продвижения своих услуг. Основные каналы продвижения включают официальный сайт и буклеты, в которых подробно описаны как основные, так и дополнительные услуги, номерной фонд, а также предоставлена вся необходимая информация об отеле.

На официальном сайте [3] представлена информация о расположении отеля, информация о достопримечательностях города, которые находятся вблизи отеля, а также о номерах и их удобствах, основных и дополнительных услугах отеля, о наличии специальных предложениях при бронировании номера, например, акция в фитнес–клубе «World Class», который расположен вблизи отеля, возможность забронировать номер на сайте отеля или же связаться напрямую для уточнения дополнительной информации по WhatsApp.

Важную роль играют социальные сети отеля. «V Hotel&Rooftop Lounge» активно публикует актуальную информацию во ВКонтакте, которые информируют клиентов о текущих акциях и специальных предложениях, а также фотографии отеля, что является визуальным контентом для привлечения внимания для потенциальных гостей.

Наличие буклета отеля тоже играет важную роль в маркетинговой стратегии отеля, он представлен на рисунке Б.1 в Приложении Б. В нем содержится краткое описание инфраструктуры отеля, расположение, лозунг отеля «Ваш дом – вдали от дома!» и контактные данные, по которым можно забронировать номер или узнать интересующую информацию.

Самой популярной акцией в отеле «V Hotel&Rooftop Lounge» является бесплатное посещение фитнес–клуба «World Class», где проживающий отеля получает доступ к тренажерному залу и посещение групповых занятий без дополнительной платы. Данная акция направлена на улучшение общего впечатления от пребывания в отеле.

Таким образом, «V Hotel&Rooftop Lounge» использует комплексный подход к маркетингу, что способствует повышению его конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг Владивостока.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность гостей в отеле является главным приоритетом, которому уделяется первостепенное внимание. В «V Hotel&Rooftop Lounge» разработана комплексная система безопасности, которая включает в себя множество элементов и регламентируется различными документами, обеспечивающими надежную защиту как для гостей, так и для сотрудников. Основные документы указаны в таблице 5. Эта система направлена на создание безопасной среды, что является основой для успешной работы гостиницы и удовлетворенности гостей.

Таблица 5 – Документы по обеспечению системы безопасности в ООО «ВВО-ГРУПП»

Наименование документа	Характеристика
Положение о системе безопасности гостиницы	Определяет общие принципы, задачи, структуру и организацию обеспечения безопасности на территории и в помещениях гостиницы
Инструкция по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях	Описывает алгоритм действий сотрудников при возникновении пожара, угрозы теракта, стихийных бедствий, других экстренных ситуаций
Журнал регистрации инструктажей по ТБ	Фиксирует проведение инструктажей с персоналом по вопросам пожарной безопасности, охраны труда, действий в чрезвычайных ситуациях
Договоры с лицензированными организациями	Обслуживание систем пожарной сигнализации, видеонаблюдения, охранной сигнализации, тревожной кнопки
Политика информационной безопасности	Инструкции для персонала по работе с конфиденциальной информацией и журнал учета доступа к ней, что необходимо для защиты данных гостей и сотрудников.

Отель «V Hotel&Rooftop Lounge» демонстрирует серьезный подход к вопросам безопасности, что подтверждается наличием всех необходимых документов, которые разрабатываются в соответствии с действующим законодательством и регулярно обновляются. Это свидетельствует о том, что руководство отеля осознает важность обеспечения безопасной среды как для гостей, так и для сотрудников. В рамках этой системы безопасности отель имеет документы, регламентирующие работу технических систем безопасности, которые охватывают несколько ключевых аспектов.

Система охранной сигнализации является одним из основных элементов безопасности гостиницы. В ее состав входят проект и исполнительная документация, а также инструкции по эксплуатации. Эти документы обеспечивают правильное функционирование системы и помогают персоналу оперативно реагировать на любые сигналы тревоги. Важным компонентом системы охранной сигнализации является журнал учета срабатываний, в котором фиксируются все инциденты и принятые меры. Это позволяет не только отслеживать эффективность работы системы, но и анализировать возможные слабые места в охране. Планы эвакуации при

пожаре размещены на каждом этаже гостиницы, что обеспечивает быструю и безопасную эвакуацию гостей в экстренных ситуациях. Инструкции по использованию первичных средств пожаротушения также являются частью документации, что гарантирует готовность персонала к действиям в случае возникновения пожара.

Техническая безопасность в отеле включает паспорта и инструкции по эксплуатации всего технического оборудования. Это важно для обеспечения его надежной работы и предотвращения неисправностей. Графики планово-предупредительных работ и ремонтов оборудования помогают поддерживать его в исправном состоянии и минимизировать риски возникновения аварийных ситуаций. Журнал учета неисправностей и ремонтов оборудования служит для документирования всех проблем, с которыми сталкивается отель, а также для отслеживания их устранения.

Информационная безопасность также занимает важное место в системе защиты отеля. Она включает политику информационной безопасности гостиницы и инструкции для персонала по работе с конфиденциальной информацией. В условиях современного мира, где утечка данных может привести к серьезным финансовым потерям и ущербу репутации, защита информации становится критически важной. Журнал учета доступа к конфиденциальной информации позволяет контролировать доступ сотрудников к данным клиентов и предотвращает несанкционированный доступ.

Кроме того, регулярное обновление документов и обучение персонала по вопросам безопасности способствуют повышению общей культуры безопасности в отеле. Сотрудники проходят тренинги по действиям в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, что позволяет им быть готовыми к любым вызовам. Такой подход не только улучшает качество обслуживания гостей, но и создает атмосферу доверия между клиентами и гостиницей.

Отель также активно использует современные технологии для повышения уровня безопасности. Интеграция различных систем – охранной сигнализации, видеонаблюдения и контроля доступа – позволяет создать единую систему управления безопасностью. Это обеспечивает возможность оперативного реагирования на любые инциденты и позволяет контролировать ситуацию на всей территории гостиницы из одного диспетчерского пункта.

Таким образом, комплексная система безопасности в отеле «V Hotel&Rooftop Lounge» является важным элементом его успешной работы. Она обеспечивает защиту как гостей, так и сотрудников, создавая комфортные условия для пребывания в гостинице. Такой подход к вопросам безопасности не только соответствует современным требованиям, но и подчеркивает высокие стандарты сервиса, которые отель стремится поддерживать на протяжении всей своей деятельности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса – это базовая функция, которая является неотъемлемой частью работы любого заведения, предоставляющего временное проживание. Этот процесс включает в себя множество последовательных действий, которые обеспечивают комфортное прибытие гостей, их быстрое оформление и заселение в забронированные номера. При этом важно, чтобы каждый этап был выполнен с высоким уровнем профессионализма и вниманием к деталям, что в конечном итоге формирует общее впечатление о гостинице.

Первым шагом является бронирование номера, которое может осуществляться различными способами: через интернет, по телефону или непосредственно в отеле. Этот этап важен для того, чтобы заранее обеспечить наличие свободных мест и подготовить номер к прибытию гостя. После успешного завершения бронирования начинается подготовка к встрече гостя, которая включает санитарную обработку номера и проверку наличия всех необходимых удобств. Когда гость прибывает в отель, начинается процесс регистрации. На этом этапе важно создать положительное первое впечатление. Администратор должен приветствовать клиента с улыбкой, предложить помощь с багажом и быстро оформить все необходимые документы. Регистрация включает проверку документов, удостоверяющих личность и заполнение регистрационной карты. После этого гость получает ключ от номера и информацию о предоставляемых услугах.

В процессе проживания гостиница продолжает обслуживать гостя, предоставляя ему все необходимые удобства и услуги. К примеру, это может включать уборку номера, доставку еды в номер или организацию трансфера. Важно поддерживать высокий уровень сервиса на протяжении всего времени пребывания гостя в отеле.

Наконец, при выезде из гостиницы происходит окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги. Администратор должен взять оплату за проживание, если гость не оплатил ранее и также, произвести оплату за пользование дополнительными услугами. При составлении счета, необходимо уточнить, нужно ли разделить счет за проживание и дополнительные услуги.

Таким образом, весь процесс обслуживания гостей от начала до конца представляет собой циклический процесс, который требует четкой организации и внимательного подхода к

каждому гостю. Это обеспечивает не только удовлетворение потребностей гостей, но и способствует формированию их лояльности к гостинице.

1) Выполнение обязанностей ночного портье.

Ночной портье в отеле «V Hotel&Roofloor Lounge» выполняет множество важных обязанностей, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей и эффективное функционирование гостиницы в ночное время. Основной задачей ночного портье является прием, размещение и выписка гостей, что требует от него высокой квалификации и умения быстро реагировать на различные ситуации, а также проведение ночного аудита [10].

Прибытие нового гостя в «V Hotel&Roofloor Lounge» начинается с регистрации, где портье должен оперативно оформить все необходимые документы, проверить данные о бронировании и предоставить информацию о номере. Важно создать положительное первое впечатление, поэтому вежливое обращение и дружелюбная атмосфера имеют первостепенное значение. Работа с бронированием также входит в обязанности ночного портье. Он внимателен к деталям, чтобы избежать ошибок при вводе данных в систему «Вново». Портье также отвечает за обработку звонков и писем от гостей, что требует умения эффективно общаться и решать возникающие вопросы.

В случае возникновения жалоб или просьб со стороны гостей в ночное время, ночной портье оперативно реагирует и при необходимости привлекает других сотрудников отеля для решения проблемы. Кроме того, работа с наличными деньгами и банковскими картами является важной частью его деятельности. Ночной портье должен соблюдать кассовую дисциплину при работе с денежными средствами, выписывать счета и акты об оказанных услугах. Ведение кассовой документации включает открытие и закрытие смены, сдачу выручки и ведение отчетности, что требует внимательности и аккуратности.

В экстренных ситуациях ночной портье также играет ключевую роль, оказывая помощь гостям и решая конфликты, которые могут возникнуть во время их проживания. Это может включать как предоставление первой помощи, так и организацию действий в случае чрезвычайных ситуаций. Таким образом, ночной портье является важным звеном в системе обслуживания гостиницы, обеспечивая безопасность и комфорт гостей в ночное время.

Одной из ключевых задач ночного портье является проведение ночного аудита. Этот процесс включает в себя проверку всех финансовых операций, выполненных за день, а также сверку данных о бронированиях и состоянии номеров. Ночной аудит помогает выявить возможные несоответствия в отчетах, проверить корректность начислений за услуги и обеспечить прозрачность финансовых операций. Он также позволяет подготовить отчеты для администрации отеля, что способствует более эффективному управлению гостиницей.

Ночной портье является важным звеном в системе обслуживания гостиницы, обеспечивая безопасность и комфорт гостей в ночное время.

2) Проведение контроля готовности номеров к заселению

В отеле «V Hotel&Rooftop Lounge» стандартное время выселения гостей установлено в 12:00, что создает четкий график для подготовки номеров к заселению новых постояльцев. После того как гости покидают свои номера, горничные получают два часа для того, чтобы привести помещения в порядок. В этот период администратор ресепшн совместно с супервайзером координируют работу горничных, указывая, какие именно номера необходимо подготовить. Эта координация играет ключевую роль в обеспечении эффективного и своевременного обслуживания, так как позволяет избежать путаницы и гарантирует, что все номера будут готовы к прибытию новых гостей.

Процесс подготовки номера горничной начинается с того, что она стучится в дверь и сообщает о своем входе. Затем она располагает тележку с необходимыми чистящими средствами у двери. Уборка осуществляется по установленной технологии: сначала в унитаз, раковину и ванну заливается моющее средство для дезинфекции, а затем горничная освобождает мусорные контейнеры и проверяет наличие грязной посуды. Важно, чтобы уборка проводилась тщательно – горничная протирает все поверхности, меняет постельное белье и полотенца, а также следит за тем, чтобы номер был безупречно чистым.

После завершения уборки горничная сообщает супервайзеру о проведенной работе. Супервайзер, в свою очередь, проводит проверку номера согласно чек-листу, который включает все необходимые аспекты для оценки готовности к заселению. Это может включать проверку чистоты, наличия всех необходимых удобств и исправности оборудования. После того как супервайзер удостоверится в том, что номер соответствует стандартам отеля, он информирует администратора на ресепшн о готовности помещения.

Заключительным этапом этого процесса является активация двери номера с помощью программы «Вново». Администратор заранее подготавливает ключи от номера и активирует их, поднося ключ-карту к двери. Этот шаг не только подтверждает готовность номера к заселению, но и обеспечивает безопасность, так как каждая карта программируется индивидуально для каждого гостя. Таким образом, весь процесс подготовки номеров к заселению является слаженной работой команды, где каждый сотрудник выполняет свою роль для обеспечения высокого уровня сервиса и удовлетворенности гостей.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

В процессе выяснения потребностей и пожеланий гостей относительно предлагаемых услуг необходимо уделять особое внимание каждому запросу, чтобы обеспечить максимальное удовлетворение их ожиданий. Это начинается с активного слушания, когда сотрудник отеля должен не только слышать, но и понимать, что именно хочет гость. Важно создать атмосферу доверия, чтобы гости отеля чувствовали себя комфортно и могли открыто делиться своими предпочтениями.

При общении с гостями следует использовать как открытые, так и закрытые вопросы. Открытые вопросы позволяют получить более развернутые ответы и лучше понять желания клиента. Например, спрашивая о том, какие услуги их интересуют или какие у них есть предпочтения по отдыху, сотрудник может выявить дополнительные потребности, о которых гость не упомянул изначально. Закрытые вопросы, в свою очередь, помогают уточнить конкретные детали, например, интересуется ли гость завтраком или ужином, или предпочитает ли он определенный тип номера.

Кроме того, сотрудники осведомлены о всех услугах, предлагаемых отелем, включая специальные предложения или акции. Это знание позволяет им уверенно рекомендовать те или иные услуги, что в свою очередь способствует повышению уровня удовлетворенности гостей. Успешная реализация заказов зависит не только от точности выяснения потребностей, но и от способности предложить именно те решения, которые будут наиболее привлекательны для гостя.

Организация учета и реализации заказов гостей в отеле требует от сотрудников не только профессиональных знаний и навыков, но и умения устанавливать контакт с клиентами. Это способствует созданию положительного впечатления о гостинице и формированию лояльности со стороны гостей.

1) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.

Данный бланк, выполненный в фирменном стиле отеля и украшенный логотипом, представляет собой важный инструмент для оформления заказов на услуги стирки, химчистки и глажки. Его использование позволяет не только упорядочить процесс предоставления услуг, но и создать у гостей ощущение профессионализма и заботы со стороны персонала. Процесс заполнения этого бланка начинается с указания полных фамилии, имени и отчества гостя, а также номера комнаты, в которой он проживает [10]. Эти данные необходимы для точной

идентификации гостя и обеспечения корректного выполнения заказа. Правильная идентификация позволяет избежать путаницы и гарантирует, что вещи будут возвращены именно тому гостю, который их забыл.

Кроме того, указание даты и времени заказа является критически важным, поскольку это позволяет службе прачечной планировать выполнение работ и организовать их в соответствии с установленным графиком. Это особенно актуально в условиях высокой загрузки отеля, когда количество запросов на услуги может значительно увеличиваться. Важно, чтобы сотрудники прачечной могли заранее знать, какие заказы необходимо выполнить в первую очередь.

В бланке также необходимо четко обозначить вид услуги – стирка, химчистка или глажка. Это позволяет точно определить, какие действия будут проведены с вещами гостя и какие технологии обработки будут применены. Например, химчистка требует совершенно другого подхода по сравнению со стиркой, поэтому такая информация помогает избежать повреждения одежды. Следующим шагом является указание типа одежды, например, платье или брюки. Этот аспект имеет значение для прачечной, так как разные материалы требуют различных методов ухода. Например, деликатные ткани могут требовать особого обращения и специфических моющих средств.

Важно также отметить стоимость услуги в бланке. Это не только информирует гостя о предстоящих расходах, но и способствует прозрачности расчетов. Гости должны быть уверены в том, что они понимают стоимость предоставляемых услуг до их выполнения. Такой подход помогает избежать недоразумений при расчете и формирует доверие к гостиничному сервису.

Оформление квитанции в отеле является важным этапом в процессе предоставления услуг. Этот документ создается с соблюдением определенных стандартов, которые подчеркивают профессионализм гостиничного сервиса. В квитанции обязательно указывается наименование отеля и его контактные данные, такие как телефон и адрес электронной почты. Это позволяет гостю легко связаться с гостиницей в случае возникновения вопросов или необходимости уточнений по поводу оказанных услуг.

Квитанция фиксирует дату оказания услуги, что важно для учета и отслеживания выполненных работ. Эта информация помогает как гостям, так и сотрудникам отеля вести учет предоставленных услуг и планировать дальнейшие действия. В документе содержится список выполненных работ, что позволяет клиенту видеть, какие именно услуги были предоставлены. Это может включать не только стирку или химчистку одежды, но и другие услуги, такие как глажка или даже ремонт.

Стоимость каждой услуги также указывается в квитанции. Это обеспечивает прозрачность расчетов и позволяет гостю заранее знать, сколько ему придется заплатить. Такой подход к оформлению документов способствует созданию у гостей ощущения надежности и профессионализма сервиса отеля. Гости чувствуют себя более уверенно, когда видят четкие и понятные документы, которые подтверждают выполнение заказов.

После завершения заполнения бланка сотрудник службы приема и размещения передает пакет с вещами в прачечную. Этот процесс требует внимательности и аккуратности для избегания путаницы с вещами гостей. Сотрудник должен убедиться в том, что все вещи правильно упакованы и соответствуют указанным в бланке требованиям. В дальнейшем после того как прачечная выполнит свои обязательства и подготовит чистые вещи, сотрудник забирает их и возвращает клиенту в номер. Этот процесс также включает в себя дополнительные меры предосторожности: при возврате вещей гость должен удостовериться в том, что все его вещи находятся в полном порядке и соответствуют первоначальному состоянию до стирки или химчистки. Таким образом оформление бланков и квитанций становится не просто рутинной процедурой; это важный элемент взаимодействия между отелем и его клиентами.

Эта система управления заказами на услуги стирки не только упрощает внутренние процессы отеля, но также создает положительное впечатление у гостей о качестве обслуживания. Гости ценят внимание к деталям и заботу о своих вещах; это может стать решающим фактором для их повторного выбора данного отеля при следующем путешествии. Профессиональное оформление документов укрепляет доверие к сервису отеля и повышает уровень удовлетворенности клиентов.

2) Ведение учета забытых вещей

В отеле существует специальный журнал учета забытых вещей, который играет ключевую роль в управлении потерянными предметами и обеспечивает высокий уровень обслуживания для гостей. Этот журнал представляет собой систематизированный документ, в котором фиксируются все забытые вещи, найденные в помещениях отеля. При регистрации забытого предмета в журнале указывается его подробное описание, дата обнаружения, номер комнаты, в которой проживал гость, а также, если это возможно, его имя. Такой подход позволяет создать четкую и прозрачную систему учета, что является важным как для сотрудников отеля, так и для гостей.

После того как забытая вещь зарегистрирована в журнале, она помещается на хранение в специально отведенное служебное помещение. Это помещение предназначено для обеспечения безопасности найденных предметов и предотвращения их потери или повреждения.

Хранение забытых вещей осуществляется с учетом различных категорий предметов: для ценных вещей, таких как ювелирные изделия, электроника или документы, предусмотрен сейф. Это гарантирует дополнительную защиту и создает условия для безопасного хранения имущества гостей. Сейфы обеспечивают не только физическую безопасность, но и психологический комфорт клиентов, которые могут быть уверены в том, что их ценности находятся под надежной охраной.

Срок хранения забытых вещей составляет до шести месяцев. Этот период позволяет гостям иметь достаточно времени для обращения в отель и получения своих вещей. Для более ценных предметов срок хранения увеличивается до одного года. Это правило дает возможность владельцам ценных вещей не переживать о том, что их имущество будет утилизировано слишком рано. Важно отметить, что после истечения этих сроков отель вправе утилизировать оставшиеся предметы. Это правило подчеркивает необходимость своевременного обращения клиентов за своими вещами и создает дополнительные стимулы для гостей следить за своими принадлежностями во время проживания.

Когда гость обращается в отель с вопросом о своей забытом предмете, администратор проверяет журнал учета и сообщает ему о наличии вещи. Важно не только подтвердить наличие предмета, но и предоставить информацию о том, как гость может вернуть свою вещь. Это может быть сделано через почтовую службу или при следующем визите в отель. Для получения забытого предмета гость должен предоставить удостоверение личности и точное описание забытого предмета. Эти меры помогают избежать недоразумений и защищают права владельца.

Кроме того, администратор обязан информировать гостя о сроках хранения забытых вещей. Это важно для того, чтобы клиенты были осведомлены о том, что по истечении установленного времени отель вправе утилизировать оставшиеся предметы. Таким образом, система учета забытых вещей не только обеспечивает сохранность имущества клиентов, но и способствует формированию доверия к гостиничному сервису. Она демонстрирует заботу отеля о своих гостях и их имуществе, что является важным аспектом в создании положительного имиджа заведения.

В конечном итоге такая организация учета забытых вещей помогает не только поддерживать порядок внутри отеля, но и повышает уровень удовлетворенности клиентов. Это создает атмосферу доверия и лояльности к отелю, что может способствовать повторным визитам гостей в будущем.

6 Индивидуальное задание

Проведение готовности номеров к заселению

Контроль готовности номеров к заселению является важной частью работы гостиничного комплекса, обеспечивающей высокий уровень сервиса и удовлетворение потребностей гостей. Данный процесс включает в себя проверку состояния номеров, их чистоты, наличия необходимых удобств и соответствия стандартам отеля.

Контроль готовности номеров осуществляется по заранее установленному графику. Обычно он проводится ежедневно перед началом нового рабочего дня или после завершения уборки номеров. Для поддержания качественного сервиса, контроль должен быть систематическим и регулярным.

Администраторы гостиницы играют ключевую роль в процессе проверки готовности номеров к заселению. Их задачи включают в себя несколько важных аспектов, направленных на обеспечение высокого уровня сервиса и удовлетворение потребностей гостей. В первую очередь, они проверяют состояние номеров, чтобы убедиться, что они чистые и готовы к приему новых гостей. Это включает в себя оценку работы горничных, а также контроль за тем, чтобы все необходимые удобства были на месте.

Кроме того, следует проверить наличие свободных номеров. Сверить данные о бронированиях с актуальной информацией в системе «Вново», что позволит избежать путаницы. В процессе проверки можно выявить номера, которые требуют особого внимания из-за предыдущих жалоб.

Одной из важных задач является координация работы персонала отеля. Администратор должен обеспечивать взаимодействие между различными службами от уборки до технического обслуживания, для того чтобы гарантировать, что все аспекты обслуживания находятся на высоком уровне. В случае выявления недостатков или проблем во время проверки, следует оперативно принять меры для их устранения, включая привлечение соответствующих специалистов. Это может быть связано как с уборкой, так и с ремонтом оборудования.

В отеле «V Hotel&Rooftop Lounge» для проведения контроля используется чек-лист, который помогает систематизировать процесс проверки и гарантирует, что все аспекты обслуживания учтены. Он состоит из проверки состояния пола, мебели, окон и ванных комнат, где все поверхности должны быть очищены от пыли и грязи, также наличие постельного белья в номере, полотенец, туалетных принадлежностей на количество проживающих гостей и осуществляется контроль наполненности мини-бара. В процессе уборки, также проверяется работоспособность всех электрических приборов (телевизор, кондиционер, освещение, кофе-

машина, кнопка функционирования штор Blackout), а также сантехники (душ, унитаз). Проверяется состояние интерьера, наличие повреждений на стенах или мебели.

По завершении проверки каждый пункт чек-листа должен быть задокументирован. В случае обнаружения недостатков или несоответствий необходимо сделать записи о необходимых действиях для их устранения. На основании результатов проверки составляется список необходимых действий по устранению выявленных недостатков. Это может включать вызов технического персонала для ремонта оборудования или дополнительные уборочные работы. После устранения всех недостатков проводится финальная проверка номера с использованием чек-листа для подтверждения его готовности к заселению. Если номер соответствует всем стандартам, он помечается как готовый.

В программе «Вново» для обозначения состояния номеров используются различные цвета, которые помогают администраторам и персоналу быстро ориентироваться в статусе бронирования и готовности номеров. Основные цветовые обозначения включают:

1) Зеленый цвет используется для новых бронирований, что указывает на то, что номер готов к заселению.

2) Желтый цвет обозначает бронирования в статусе "Проверено", что означает, что данное бронирование было проверено и не требует дополнительных действий до заезда гостя.

3) Синий цвет используется для бронирований, которым присвоен статус "Заселен", указывая на то, что гость уже находится в данном номере.

4) Красная полоса отображается при наличии раннего заезда или позднего выезда, что сигнализирует о том, что номер закрыт для продажи в системах онлайн-бронирования.

Эти цветовые коды помогают эффективно управлять номерным фондом и обеспечивать высокий уровень обслуживания гостей. Таким образом, контроль готовности номеров в отеле «V Hotel&Rooftop Lounge» осуществляется качественно и систематически. Это является залогом успешной работы гостиничного комплекса и удовлетворенности гостей.

Таким образом, такой подход к контролю готовности номеров не только повышает уровень сервиса в отеле, но также способствует формированию положительного имиджа заведения на рынке гостиничных услуг. Гости ценят внимание к деталям и заботу о своем комфорте и это может стать решающим фактором для их повторного выбора данного отеля при следующем путешествии или рекомендации его своим знакомым.

Заключение

В ходе прохождения практики была выполнена цель: я приобрела практические навыки самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) по модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Порттье) в «V Hotel&Rooftop Lounge», расположенный по адресу: г. Владивосток, Пограничная, 14.

Были выполнены ряд поставленных задач:

- выполнены обязанности ночного порттье;
- отработаны навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ознакомления с организацией хранения ценностей проживающих;
- проведения приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- проведения контроля готовности номеров к заселению;
- оформления документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- оформления бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;
- осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;
- ведения учета забытых вещей;
- работа с просьбами и жалобами.

Таким образом, проанализировав и обобщив выше представленную информацию, можно утверждать, что гостиничная индустрия сегодня находится в стадии быстрого развития, а изменения потребительского поведения под воздействием технологических инноваций становятся все более заметными. Предприятие ООО «ВВО-ГРУПП» располагает всеми необходимыми документами, которые гарантируют его легальную деятельность в соответствии с требованиями законодательства. Линейная структура управления в этом предприятии оказывается весьма удобной для осуществления производственной деятельности, что способствует эффективному выполнению задач и улучшению взаимодействия между сотрудниками. Отель обладает достаточно широким ассортиментом предоставляемых услуг, что позволяет обеспечить комфортное пребывание гостей на протяжении всего их визита. Важным аспектом для

повышения узнаваемости бренда является акцент на организации различных мероприятий в баре Rooftop Lounge. Это не только привлекает внимание к отелю, но и создает уникальную атмосферу, способствующую формированию положительных эмоций у клиентов. Анализ деятельности предприятия показывает, что несмотря на небольшой номерной фонд, состоящий всего из 26 номеров, отель предлагает разнообразные удобства для комфорта гостей. «V Hotel&Rooftop Lounge» успешно сочетает интересы различных сегментов потребителей, обеспечивая высокий уровень сервиса и комфортные условия проживания. При продвижении себя на рынке гостиничных услуг отель использует комплексный подход к маркетингу, что способствует повышению его конкурентоспособности. Важно отметить, что комплексная система безопасности в отеле направлена на создание безопасной среды для всех гостей и сотрудников, что является приоритетом в его деятельности. И поэтому, «V Hotel&Rooftop Lounge» не только адаптируется к современным требованиям гостиничной индустрии, но и активно внедряет инновации для улучшения качества обслуживания. Учитывая растущую конкуренцию на рынке, отель имеет все шансы укрепить свои позиции благодаря вниманию к потребностям гостей и постоянному совершенствованию предлагаемых услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Вестник индустрии гостеприимства – URL: https://unecon.ru/wp-content/uploads/2022/09/vestnik_no_8_.pdf (дата обращения:11.12.2024).
- 2 Полюшко Ю., История сферы гостеприимства: учебник для студентов вузов / Полюшко Ю. – Москва: Издательские решения, 2023 –84 с. (дата обращения:11.12.2024).
- 3 V Hotel & Rooftop Lounge. [сайт]. –URL: <https://vhotel.city/> (дата обращения: 11.12.2024).
- 4 Информация и документация. Системы управления документами. Требования. – Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно–технических документов, [сайт]. –URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200158290> (дата обращения: 12.12.2024).
- 5 Реквизиты ООО «ВВО-ГРУПП» –Текст: Электронный// Rusprofile, [сайт].–URL: <https://www.rusprofile.ru/id/1202500017730> (дата обращения: 12.12.2024).
- 6 Сандермоен Ш., Организационная структура. Реализация стратегий на практике: учебник для студентов вузов / Сандермоен Ш. – Москва: Издательские решения 2023 –204 с. (дата обращения:13.12.2024).
- 7 ОКВЭД 2024. Деятельность гостиниц и предприятий общественного питания [сайт]. – URL: <https://okved.online/section-i/> (дата обращения:13.12.2024).
- 8 Использование Event–маркетинга в гостинице [сайт]. – URL: <https://studwork.ru/shop/287139–ispolzovanie–event–marketinga–v–gostinice> (дата обращения: 13.12.2024).
- 9 Биново – Автоматизированная система управления гостиницами и отелями [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru> (дата обращения:14.12.2024).
- 10 Полюшко Ю., Сборник стандартов обслуживания для персонала службы приема и размещения в гостинице: учебник для студентов вузов / Полюшко Ю. – Москва: Издательские решения, 2019 –157 с. (дата обращения:16.12.2024).
- 11 Гостиница «GoldenHorn» – Текст: Электронный// Официальный сайт, – URL: <https://golden–horn.ru/> (дата обращения: 15.12.2024).
- 12 Правила предоставления гостиничных услуг. –Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно–технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566351106> (дата обращения: 14.12.2024).
- 13 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, 2021 – 352 с. (дата обращения:16.12.2024).

Приложение А
Номерной фонд ООО «ВВО-ГРУПП»



Рисунок А.1 – Standard на первом этаже



Рисунок А.2 – Deluxe с балконом на втором этаже

Приложение Б

Буклет отеля ООО «ВВО-ГРУПП»

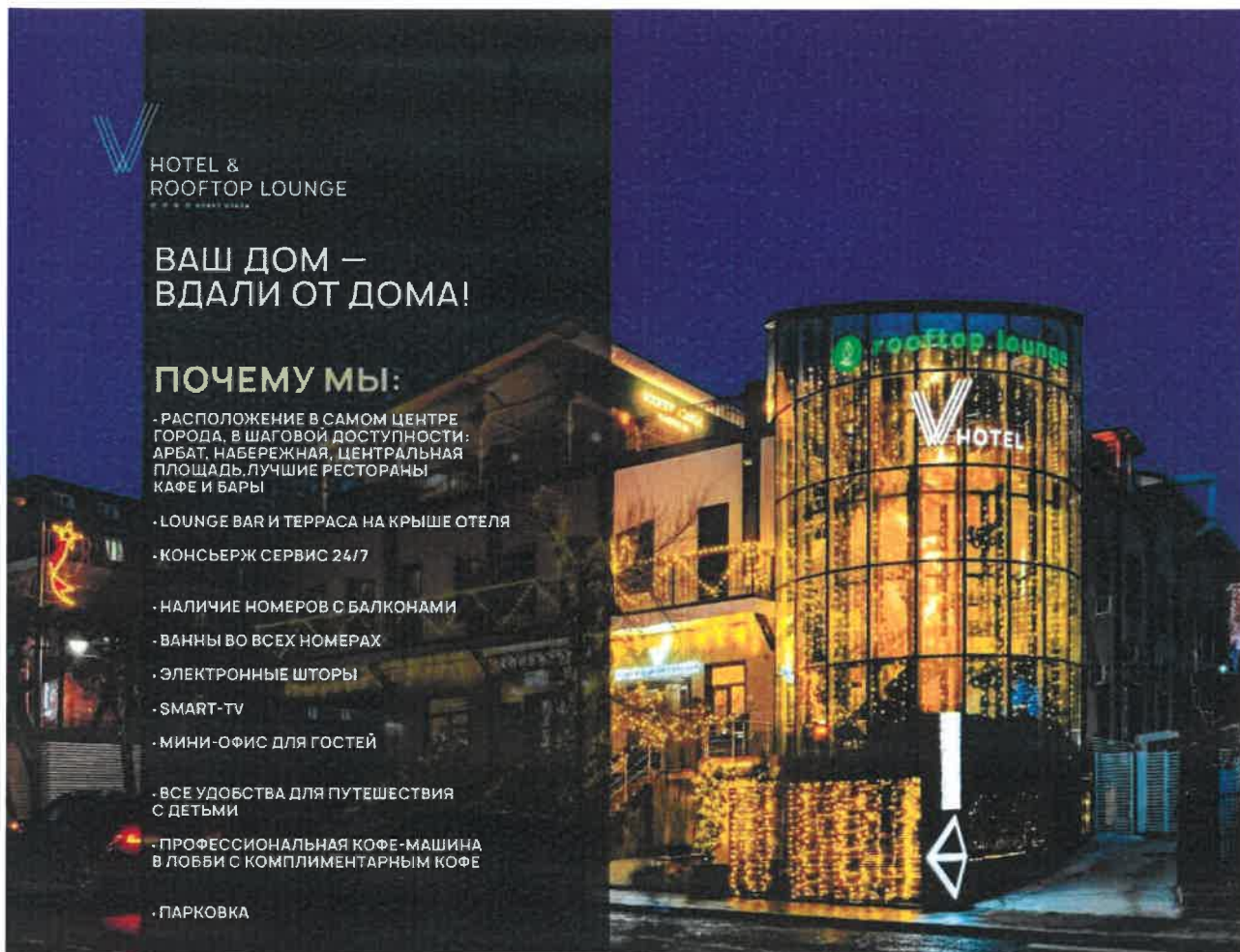


Рисунок Б.1 – Информационный буклет ООО «ВВО-ГРУПП»

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

Студентка Зайцева Алена Ивановна,
ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «11» декабря 2024 г. по «24» декабря 2024 г. в организации ООО "ВРВ-Групп" г. Владивосток,
Логанетская, 14

наименование организации, юридический адрес

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

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение обязанностей ночного портье	6
3	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
4	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
5	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6
6	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5
7	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5
8	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5
9	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5
10	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5
11	Ведение учета забытых вещей	5
12	Работа с просьбами и жалобами	5
13	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «11» декабря 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «24» декабря 2024 г.

Подпись руководителя практики

Тен Ж.А. / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Зайцева Анна Ивановна,
 ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «11» декабря 2024 г. по «24» декабря 2024 г. в организации ООО, «ВВО-Групп», г. Владивосток, Пограничная, 14.

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)
Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)	ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Выполнение обязанностей ночного портье. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Ведение учета забытых вещей.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)			Отлично

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 24 декабря 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

Чесноков Е. С.
 подпись Ф.И.О.

МП



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Зайцева Алена Ивановна
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничные услуги/специалист по гостеприимству

Группа С-ТГ-23-Г1

Место прохождения практики ООО, ВЭО-Группа

Сроки прохождения с «11.12.2024» по «24.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте «11» декабря 2024 г Чен Ченский Э.С.
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
11.12.2024	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	<u>Чен</u>
12.12.2024	Выполнение обязанностей ночного портье	5	<u>Чен</u>
13.12.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	<u>Чен</u>
14.12.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	<u>Чен</u>
16.12.2024	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	5	<u>Чен</u>
17.12.2024	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	5	<u>Чен</u>
18.12.2024	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	<u>Чен</u>
19.12.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	<u>Чен</u>
20.12.2024	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	<u>Чен</u>
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	4	<u>Чен</u>
21.12.2024	Ведение учета забытых вещей	5	<u>Чен</u>
	Работа с просьбами и жалобами	5	<u>Чен</u>

23.12.2024-	Обобщение полученных материалов	5	<i>Чен</i>
	Оформление отчёта практики	4	<i>Чен</i>
24.12.2024	Защита отчета по практике	5	<i>Чен</i>
	Дифференцированный зачет	4	<i>Чен</i>
24.12.2024	Составление отчета	5	<i>Чен</i>

Руководитель

Чен

подпись

Чушкин Е.С.

Ф.И.О.

М.П.



Характеристика деятельности студента
Зайцевой Алены Ивановны
 группы С-ТГ-23-Г1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

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

	учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		<i>виссон</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществление работы с соблюдением принципов бережливого производства; организация профессиональной деятельности с учетом знаний об изменении климатических условий региона	<i>виссон</i>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; пользование средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	<i>виссон</i>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимание текстов на базовые профессиональные темы; участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; выстраивание простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>виссон</i>
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Работа с просьбами и жалобами.	<i>виссон</i>
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	<i>виссон</i>

Руководитель практики (от организации)

(подпись)

подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий №)



Характеристика

За время прохождения производственной практики с 11.12.2024-24.12.2024 в отеле ООО «ВВО-ГРУПП», расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Пограничная, 14, студентка Зайцева Алена Ивановна проявила себя дисциплинированной, стремящимся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной сфере работы. Основной задачей ее практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия ООО «ВВО-ГРУПП». Под руководством опытных специалистов отеля, за период практики выполняла следующие виды работ:


- выполняла обязанности ночного портье;
- отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ознакомилась с организацией хранения ценностей проживающих;
- провела приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- провела контроль готовности номеров к заселению;
- оформила документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- оформила бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;
- осуществила контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;
- вела учет забытых вещей;

Во время прохождения практики, проявила себя активным, дисциплинированным студентом, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей производственной практики относилась очень ответственно, поручения, получаемые от сотрудников службы приема и размещения. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации
ФИО


подпись



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Зайцева Алена Ивановна

Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Г1

согласно приказу ректора № 10645-С от 28.11.2024 года


направляется в ООО "ВВО-ГРУПП", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 2 недели с 11.12.2024 года по 24.12.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «ВВО-ГРУПП»	11.12.2024	
ООО «ВВО-ГРУПП»	24.12.2024	