МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность: Гостиничное дело

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

Студент группы С-ТГ-23-Г1 _____ Ж.В. Олеговна

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО _____ Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....3

1 Общие сведения о деятельности предприятия «MINA ARBAT».....5

1.1 История создания предприятия «MINA ARBAT».....5

1.2 Учредительные документы, организационно– правовая форма и форма собственности предприятия «MINA ARBAT».....6

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....8

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия «MINA ARBAT».....10

2 Организационно– технологические аспекты деятельности предприятия «MINA ARBAT».12

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура Предприятия «MINA ARBAT».....12

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....14

4 Система обеспечения безопасности.....15

5 Технология формирования профессиональных компетенций.....16

6 Индивидуальное задание.....18

Заключение 20

Список использованных источников.....22

Приложение А. Внешний вид отеля.....23

Приложение Б. Расположение отеля на карте.....24

Приложение В. Вид номеров.....25

Введение

Индустрия гостеприимства активно развивается во многих странах по всему миру, включая Россию, она чутко реагирует на запросы общества и старается успеть за новыми быстро меняющимися тенденциями. Вот некоторые основные тенденции развития актуальные на сегодняшний день: цифровизацию – с развитием технологий и цифровизации индустрия гостеприимства становится более удобной и доступной для потребителей. Онлайн– бронирование, мобильные приложения для заказа услуг, автоматизированные системы управления отелями – все это делает процесс бронирования и проживания более удобным для гостей; персонализация услуг – отели стараются предлагать персонализированный сервис, учитывая индивидуальные потребности каждого гостя. Это включает в себя предложение индивидуальных экскурсий, рекомендаций по ресторанам и другие персонализированные услуги; развитие экспериментального гостеприимства – возрастает интерес к нестандартным форматам проживания, таким как плавучие отели, гостевые дома в необычных местах и экологически чистые архитектурные проекты; питание и здоровье – здоровое питание и веганские/вегетарианские опции становятся важными для гостей, и многие отели начинают предлагать специализированные меню [1,2].

Рассмотрим, что же такое индустрия гостеприимства, гостиница и предприятие размещения. Индустрия гостеприимства – это широкая категория областей в сфере услуг, которая включает в себя жилье, услуги питания и напитков, планирование мероприятий, тематические парки, туристические агентства, туризм, отели, рестораны, ночные клубы и бары. Гостиница – это здание (или несколько обособленных строений с одним административным корпусом), разделенное на меблированные номера для временного пребывания в них определенного количества людей. Помимо жилого помещения, с момента заселения постояльцу предоставляется ряд услуг, конкретный перечень которых зависит от уровня сервисного обслуживания того или иного отеля. Предприятия размещения — это организации, которые предоставляют услуги по предоставлению временного жилья для путешественников, туристов и других людей, нуждающихся в месте для проживания на определенный период времени. Все определения объединяет услуга размещения [3,4].

С «31» мая по «13» июня 2024 года я проходила учебную практику на предприятии ООО «АЗИАНА ПЛЮС» гостиница «MINA», расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина 8Б.

Целью прохождения практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» в рамках программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное

дело» было: сбор материалов, обобщение и углубление теоретических знаний, умение использовать уже полученные навыки и знания в процессе обучения в деле, а также приобрести новые, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

– проанализировать общие сведения о деятельности предприятия ООО «АЗИАНА ПЛЮС;

– рассмотреть историю создания и развития предприятия;

– ознакомление со стандартами обслуживания и штатным расписанием гостиницы;

– ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику;

– общее ознакомление с профессиональной программой для приема, регистрации и выписки гостей;

– составление памятки работы с программой;

– составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров и их наполнению;

– умение пользоваться различной техникой (кодер карт, сканер, принтер, компьютер и т.д.)

– отработка взаимодействия с персоналом и клиентами;

– контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

– Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;

– Оформление отчёта практики.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет– ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «АЗИАНА ПЛЮС».

1 Общие сведения о деятельности предприятия «MINA ARBAT»

1.1 История создания и развития предприятия

Гостиница «MINA» была основана 31июля 2019 года, она имеет небольшой набор слухов и легенд о истории ее основания. Нам рассказали, что история отеля «MINA» неразрывно связана со страницами старого Владивостока. А именно с «Миллионкой» – районом, который был захвачен «желтым населением», заполнявшими тогда главные улицы города китайцами. Запутанные лабиринты домов, постоянные пожары, которые периодически возникали, и власти, которые хотели «вытравить» китайцев, вот что тогда из себя представляла «Миллионка». Уникальный квартал, собравший в себе диковинные устои и порядки.

Участками в районе «Миллионки» владели самые разные лица и купцы: китайцы, русские, японцы и американцы. Нередко наделы переходили из рук в руки. Так, американец Карл Генри Купер, один из первооснователей гостиничного бизнеса Владивостока, в свое время приобрел большие городские площади, в том числе и в этих кварталах. Он создал один из первых в городе отель.

Принадлежавший Куперам, сегодня существующий как памятник архитектуры, он разместился на улице Адмирала Фокина 8Б и носил название «Дом Купера». Женой Карла Генри была китаянка Мэри, она покорила сердце купца на долгие годы. Карл горячо любил свою жену и не жалел никаких средств на украшения их собственного отеля! Только после смерти купца здание утратило статус гостиницы. И никто уже и не вспоминал истинную природу этого места.

Но все изменилось, когда в 2019 году один из креативных предпринимателей города Владивостока решил возродить из пепла отель с богатой историей. Сохранились еще те самые кирпичи в холле отеля со времен первых владельцев, прикоснувшись к которым можно услышать шепот былых отголосков времени. Предприниматель вернул «Дому Купера» статус гостиницы, и вновь символично повторились странички истории. Хозяин отеля дал имя гостинице «MINA», в честь своей жены.

«Дом Купера» снова обрел своих хозяина и хозяйку и принимает в своих стенах гостей со всех уголков необъятной страны, а главное знакомит с культурой Китая через традиционную кухню, которую готовит отельный гуру – шеф Баочен Лю в баре– ресторане «Китайские Слухи».

Телефон гостиницы: +7 924 256 33 94

Электронная почта: reception@minahotel.ru.

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

Перечень документов, которые должны быть в каждой гостинице:

– Лицензия на осуществление гостиничной деятельности: этот документ удостоверяет право гостиницы на предоставление услуг проживания.

– Устав гостиницы: в уставе содержатся основные сведения о гостинице, ее целях и задачах, структуре и управлении.

– Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН): для юридических лиц необходимо иметь свидетельство о постановке на учет в налоговом органе и соответствующий налоговый номер (ИНН).

– Свидетельство ОГРН (ОГРНИП): этот документ удостоверяет государственную регистрацию юридического или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

– Приказ о назначении директора (для юридических лиц): документ, утверждающий назначение директора или управляющего организации.

– Штатное расписание: документ, определяющий количество и квалификацию персонала гостиницы.

– Договор аренды или свидетельство о праве собственности на помещение: необходим для подтверждения права пользования помещением.

– Пожарная безопасность: сертификат соответствия пожарной безопасности, подтверждающий соответствие гостиницы всем требованиям по пожарной безопасности.

– Санитарно– эпидемиологическое заключение: документ, подтверждающий соответствие условий проживания и обслуживания гостей санитарным нормам и правилам.

– Разрешение на торговлю алкогольной продукцией: если в гостинице действует бар или ресторан, необходимо иметь соответствующее разрешение на продажу алкоголя.

– Договор санитарно– эпидемиологической службы: устанавливает порядок проведения санитарных и эпидемиологических мероприятий в гостинице.

– Бухгалтерская отчетность: включает в себя отчетность по учету доходов и расходов, налоговую отчетность и другие финансовые документы.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы «MINA»:

– Закон РФ от 07.02.1992 № 2300– 1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013) – определяет права и обязанности потребителей и продавцов услуг.

– Федеральный закон от 28.12.2010 № 390– ФЗ «О безопасности» – устанавливает правила безопасности в сфере гостиничного бизнеса, требования к техническому состоянию зданий и оборудования, а также к действиям персонала в чрезвычайных ситуациях.

– Федеральный закон от 24.11.1996 № 132– ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – регулирует основы туристской деятельности в России, включая правовые основы функционирования гостиниц и других средств размещения.

– СанПиН 2.1.2.2645– 10 «Санитарно– эпидемиологические требования к условиям жизнеобитания населения в зданиях жилой застройки» – устанавливает санитарные нормы и правила по содержанию гостиничных номеров и общественных зон отеля.

– Правила противопожарного режима в Российской Федерации – регламентируют правила противопожарной безопасности в гостиницах, устанавливают требования к системам пожарной сигнализации и эвакуации.

– Правила по оказанию гостиничных услуг (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1083) – определяют стандартные требования к качеству и характеру оказываемых гостиничных услуг, а также устанавливают правила взаимодействия между гостиницей и гостями.

Гостиница «MINA» является частью ООО «АЗИАНА ПЛЮС». ООО (Общество с ограниченной ответственностью) – это организационно– правовая форма коммерческой организации, учредители которой несут ответственность по обязательствам общества в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Основными признаками ООО «АЗИАНА ПЛЮС» как организационно– правовой формы являются:

– Участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости своих вкладов.

– Общество создается на основе учредительного договора и устава.

– Управление обществом осуществляется участниками или их органами в соответствии с уставом.

– Уставный капитал общества разделен на доли участников.

– Общество может выпускать ценные бумаги.

Гостиница «MINA» функционирует в рамках ООО «АЗИАНА ПЛЮС». Это организация с ограниченной ответственностью, учредители которой несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Деятельность гостиницы регулируется нормативными документами в сфере гостиничного бизнеса и законодательством Российской Федерации [6, 7,8].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей. Сущность организационной структуры в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Четкая структура способствует повышению эффективности предприятия.

Отель «MINA» имеет линейную организационную структуру, представленную на рисунке 1. Преимущества такой структуры: простота взаимодействия, чёткость разграничения прав и обязанностей, высокий уровень дисциплины и контроля, оперативное рассмотрение вопросов, возможности карьерного роста исполнителей. Недостатки: руководители занимаются широким кругом вопросов, из– за чего может страдать качество работы, окончательные решения зависят от конкретных лиц, и если они неверные, то могут повлиять на всю компанию в целом, часто отсутствуют коммуникации между исполнителями и высшими уровнями управления, возможности для использования высокой должности для корыстных целей [5].

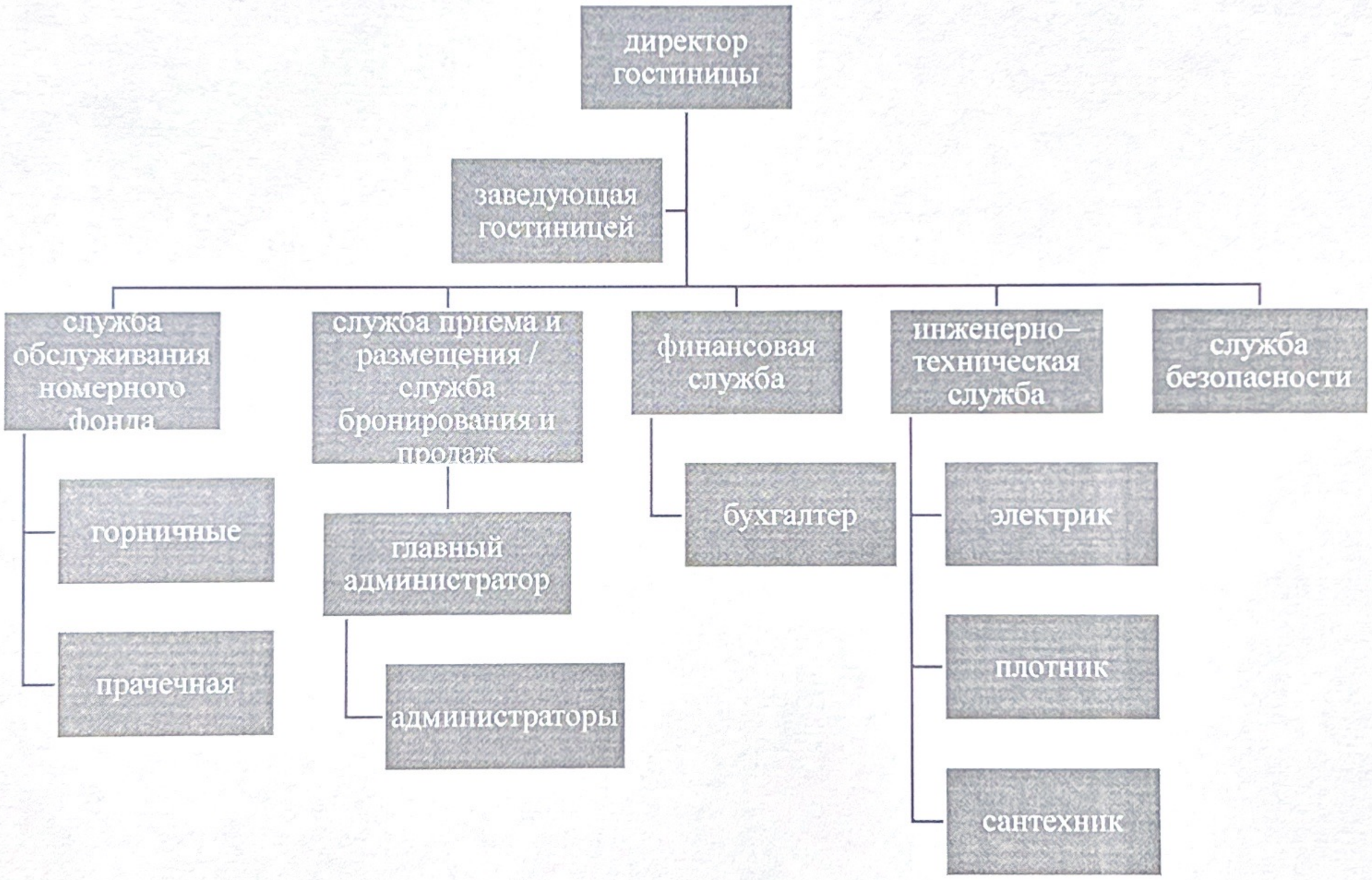


Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «MINA»

Так мы видим, что самую верхнюю точку занимает генеральный директор. Им определяются стратегические цели гостиничного предприятия. Также во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

Характеристика и функции служб гостиницы «MINA» представлены таблице 1

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб гостиницы «MINA»

Структура	Характеристика
Служба обслуживания номерного фонда	это структурное подразделение, предоставляющее основные услуги гостиницы. Они занимаются поддержанием необходимого уровня комфорта и санитарно– гигиенического состояния гостиничных номеров.
Служба приема и размещения	осуществление прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера, оформление проживание гостя. Прием гостей осуществляется на основе документов прибывшего.
Финансовая служба	В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов– фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов.
Инженерно– техническая служба	Обеспечение устойчивой, безопасной и технически правильной эксплуатации, в соответствии с требованиями технической документации, эксплуатационными параметрами и паспортными данными;
Служба безопасности	Организует и обеспечивает пропускной режим в здания и помещения объекта, разрабатывает и осуществляет порядок несения охранной службы, контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, клиентами, партерами.

В линейной организационной структуре решения передаются по цепочке, то есть сверху вниз. Руководитель низшего звена является подчиненным руководителю более высокого звена. В связи с этим происходит становление иерархии руководителей организации.

Гостиница «MINA» использует линейно– функциональную структуру управления, она позволяет четко распределять задачи подразделений и тем самым улучшать их эффективность и эффективность работы отеля в целом [10].

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Гостиница «MINA», как и любое другое гостиничное предприятие, ставит перед собой ряд основных задач, направленных на обеспечение качественного обслуживания гостей и эффективное функционирование.

Основные задачи гостиницы «MINA»:

– привлечение коммерческой прибыли;

– качественное обслуживание гостей;

– безопасность гостей;

– содержание в надлежащем состоянии помещений базы отдыха;

– эффективное управление ресурсами;

– соблюдение стандартов качества

– развитие и совершенствование деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.

К основным видам деятельности гостиницы относятся:

– Код ОКВЭД 55.10: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

– Код ОКВЭД 55.20: Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания.

– Код ОКВЭД 55.30: Предоставление услуг кемпингов и площадок для отдыха с жилыми автофургонами.

– Код ОКВЭД 56.20: Деятельность по организации питания.

– Код ОКВЭД 56.30: Поставка напитков.

– Код ОКВЭД 93.11: Деятельность по организации и проведению конференций и выставок.

Перечень услуг гостиницы:

Бесплатные:

– Wi– Fi в номерах и общественных зонах.

– Бесплатный вызов такси.

– Услуги по будильнику.

– Хранение багажа гостей.

– Ежедневная уборка номеров.

– Постельное белье и полотенца.

– Средства гигиены в ванной комнате.

– Доступ к общественным зонам отеля

Платные:

– Дополнительное питание (завтрак, обед, ужин, ланч бокс).

– Заказ блюд и напитков в номер.

– Услуги прачечной и химчистки.

– Прокат автомобиля.

– Трансфер из аэропорта и назад.

– Экскурсии по городу.

– Дополнительные услуги (уборка номера по требованию, дополнительные постельные принадлежности и т.д.).

Таким образом, гостиница предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей [11].

2 Организационно– технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Технология обслуживания в гостинице – это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющихся 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. Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на шесть этапов (рисунок 2).

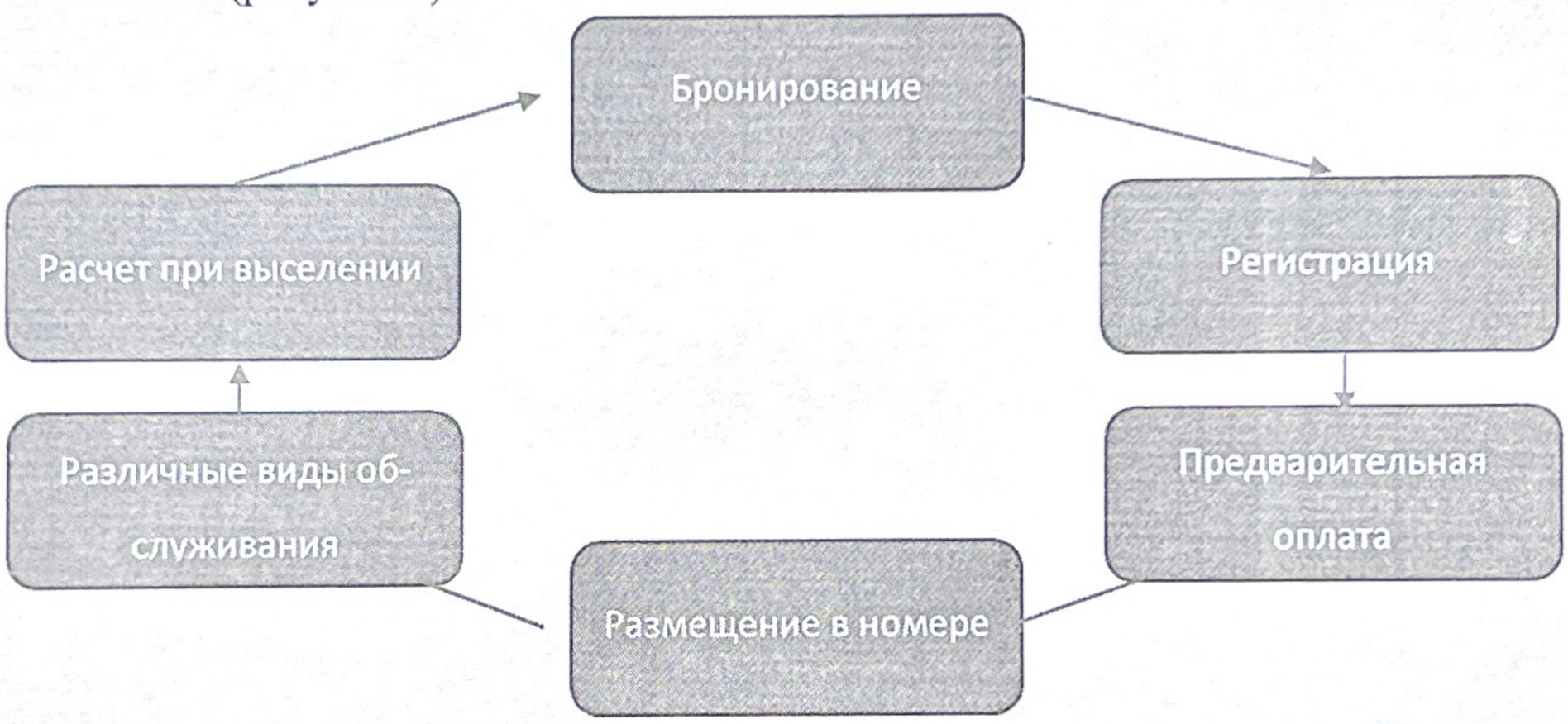


Рисунок 2 – Цикл предоставления гостиничной услуги

Технология обслуживания гостей в гостинице «MINA»:

Бронирование по телефону:

– Приветствие и представление: первым шагом является дружелюбное приветствие и представление сотрудника гостиницы, который принимает звонок. Это создаст положительное впечатление у потенциального гостя.

– Получение информации о бронировании: сотрудник должен внимательно выслушать запрос клиента, уточнить даты проживания, количество гостей, тип номера и другие дополнительные услуги, которые могут потребоваться.

– Предложение доступных вариантов: на основе полученной информации сотрудник должен предложить клиенту доступные варианты номеров, уточнить их стоимость и условия проживания.

– Уточнение дополнительных пожеланий: важно узнать у клиента о его дополнительных пожеланиях, таких как предпочтения по расположению номера, виду из окна, наличию дополнительных услуг и т.д.

– Подтверждение бронирования: после выбора номера и уточнения всех деталей необходимо подтвердить бронирование, уточнить условия оплаты и предоставить информацию о процедуре регистрации по прибытии.

– Предоставление контактной информации: Сотрудник должен предоставить клиенту контактную информацию для связи в случае возникновения вопросов или изменений в планах.

От стойки ресепшн:

– Приветствие и контакт с гостем: сотрудники ресепшн должны приветствовать гостя дружелюбно и профессионально, улыбаясь и устанавливая контакт с ним.

– Уточнение информации о бронировании: при получении запроса на бронирование номера сотрудники ресепшн должны внимательно выслушать гостя, уточнить даты проживания, количество гостей, предпочтения по типу номера и другие дополнительные услуги, которые могут потребоваться.

– Предложение доступных вариантов

– Уточнение дополнительных пожеланий

– Подтверждение бронирования

– Предоставление информации о гостинице: ресепшн должен предоставить гостю информацию о доступных услугах в гостинице, правилах и условиях проживания, а также ответить на все вопросы, которые могут возникнуть у гостя.

При заселении гостя:

– Выдача ключа

– Сопровождение: гостя сопровождают к номеру, помогают с багажом.

– Обзор номера: сотрудник знакомит гостя с функционалом номера, объясняет работу систем кондиционирования, телевизора, телефона, освещения.

– Предложение дополнительных услуг: предлагается дополнительные услуги, например, уборка, заказ еды, бронирование столиков в ресторане.

При выселении гостя:

– Возвращения ключа

– Проверка номера: сотрудник проверяет номер на наличие повреждений и проверяет счёт гостя.

– Оформление выписки и оплата: сотрудник оформляет выписку гостя из гостиницы и проводит оплату.

– Благодарность: сотрудник благодарит гостя за проживание и желает приятного путешествия.

В процессе проживания гостя:

– Ежедневная уборка

– Обслуживание гостей

– Предоставление информации о местных достопримечательностях, магазинах и т.д.

Во время экстраординарной ситуации:

– Быстрое реагирование

– Решение проблем и различных ситуаций

– Компенсация

При обслуживании номеров:

– Уборка номеров: ежедневно уборка номеров состоит из пылесоса, мытья полов, очистки сантехнических приборов, замены полотенца, заправки постели.

– Смена постельного белья: смена постельного белья осуществляется ежедневно или по запросу гостя.

– Пополнение принадлежностей: при необходимости уборка номеров включает в себя пополнение принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, туалетная бумага, чай, кофе, сахар).

Как написано на сейте гостиницы, ее миссия заключается в создании атмосферы домашнего уюта и при этом использование самых современных, технологичных и экологичных решений, чтобы гости чувствовали себя в полной мере комфортно. Строгих правил по этикету и внешнему виду персонала нет. Администратор всегда тепло принимает гостей и вежливо с ними беседует, форма одежды официальная, в основном это белая блузка и черные строгие штаны, волосы же собраны в аккуратный пучок.

Все виды обслуживания гостей являются важным процесс в цикле предоставления гостиничной услуги. Высокий уровень обслуживания помогает привлекать и удерживать клиентов, создавать положительную репутацию, увеличивать доход и укреплять позиции на рынке. Инвестируя в качество обслуживания, отель инвестирует в свое будущее развитие [13,14].

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование сбыта (продаж) гостиничного продукта – является комплексом мер, направленных на рост покупательского спроса, а также на ускорение интенсификации процесса его реализации. Пред тем, как начинать стимулировать сбыт, нужно поставить сначала задачу по активизации процесса продаж услуг. По этой причине данный процесс может быть представлен в виде действий, акций и мер, ориентированных на появление мотивации потребителя к совершению сделки в ближайшее время [15].

Основная маркетинговая деятельность в гостинице «MINA HOTEL» является официальный сайт, на нем указана вся необходимая информация, документы и контактные данные.

Также у гостиницы есть социальные сети такие как «ВКонтакте» (https://vk.com/minahotel) и «(Запрещенная в России организация) Instagram» (https://www.instagram.com/minahotelvl/). Они помогают распространять информацию об отеле и заинтересовывать потенциальных гостей интересными и информативными постами, к сожалению, контент выкладывается туда примерно раз в месяц что не дает такой большой отдачи и новых клиентов.

К способам стимулирования продаж можно отнести программу лояльности. У гостей есть возможность копить ночи, повышая тем самым уровень лояльности и скидку:

Base – 10% – после авторизации на сайте (нужно зайти в личный кабинет повторно).

Silver – 15% – когда вы накопите 15 ночей.

Gold – 20 % – когда вы накопите 25 ночей.

Так мы можем наблюдать что реклама у отеля есть но ее не хватает. Я бы порекомендовала активней вести социальные сети, и выкладывать туда посты минимум 3 раза в неделю, также проводить больше акций и сообщать о них в интернете.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – это неотъемлемая часть гостеприимства. Гости хотят чувствовать себя в безопасности и быть уверенными, что отель заботится о их благополучии. Поэтому, среди первых вопросов, на которые отель обязан ответить, когда приветствует гостей, должен быть вопрос о безопасности. Гостиница должна обеспечивать безопасность не только для гостей, но и для своих сотрудников, чтобы все чувствовали себя защищенными. Большие гостиницы, как правило, создают собственную службу безопасности, включая соответствующих специалистов в штат сотрудников. Небольшие предприятия обычно предоставляют право управления безопасностью охранным агентствам [16].

В гостинице «MINA HOTEL» предпринимаются следующие меры безопасности:

1) Экстренная кнопка вызова полиции. Эта кнопка также находится на стойке регистрации и нажимается в случае опасности.

2) Средства видеонаблюдения. Одна из главной защиты в гостинице является камеры видео наблюдения, помогающие дистанционно следить за отелем и быстро реагировать в случае какой– либо видимой опасности.

3)Электронные замки на входной двери. На стойке регистрации есть кнопка открытия и закрытия входной двери в гостиницу, так в случае опасности можно дистанционно запереть вход.

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

– определены и оборудованы места для курения;

– установлен порядок уборки горючих отходов и пыли;

– определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня;

Регламентированы:

– порядок проведения временных огневых и других пожароопасных работ; порядок осмотра и закрытия помещений после окончания работы; действия работников при обнаружении пожара;

– определен порядок и сроки прохождения противопожарного инструктажа и занятий по пожарно–техническому минимуму, а также назначены ответственные за их проведение.

Гостиница «MINA» уделяет большое внимание безопасности как своих гостей так и сотрудников. Отель страивает регулярные проверки и учения, что поможет предотвратить чрезвычайные ситуации или быстро и грамотно на них среагировать [12].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов, оказание им многочисленных дополнительных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей:

– Приветствовать гостей дружелюбно и профессионально при их прибытии.

– Осуществлять регистрацию гостей, заполнять необходимые документы и предоставлять информацию о правилах проживания.

– Предоставлять гостям информацию о доступных номерах, ценах, услугах и акциях гостиничного комплекса.

– Помогать гостям с выбором подходящего номера и дополнительных услуг.

– Обеспечивать комфортное размещение гостей в номерах, учитывая их предпочтения и пожелания.

– Решать возникающие проблемы и жалобы гостей, обеспечивая высокий уровень обслуживания.

– Соблюдать конфиденциальность информации о гостях и их проживании.

– Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

– координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

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

Необходимые качества сотрудника, занимающего эту должность:

– Коммуникабельность и умение налаживать контакт с разными типами людей.

– Ответственность и внимательность к деталям при регистрации гостей.

– Умение быстро реагировать на изменения в планах и запросы гостей.

– Терпеливость и способность работать в стрессовых ситуациях.

– Знание основ гостиничного дела и умение оказывать качественное обслуживание.

– Организованность и умение эффективно управлять рабочим временем.

Человек, занимающий должность "ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения", играет важную роль в создании приятной атмосферы для гостей и обеспечении высокого уровня сервиса в гостинице.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

Должность "ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей" включает в себя ряд ключевых обязанностей и требуемых качеств.

Обязанности портье:

– Принимать заказы от гостей на различные услуги, например, питание, напитки, дополнительные услуги в гостиничном комплексе.

– Организовывать учет заказов и обеспечивать их правильную реализацию.

– Следить за соблюдением стандартов обслуживания и качества предоставляемых услуг.

– Взаимодействовать с другими отделами гостиничного комплекса для координации выполнения заказов.

– Решать возможные проблемы или жалобы гостей, связанные с заказами.

– Вести учет заказов и подготавливать соответствующие отчеты для руководства.

Необходимые качества сотрудника, занимающего эту должность:

– Организационные навыки для эффективного учета и выполнения заказов.

– Внимательность к деталям для предотвращения ошибок в оформлении заказов.

– Коммуникабельность и умение эффективно взаимодействовать с гостями и коллегами.

– Гибкость и способность быстро адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам.

– Знание продукции и услуг, предлагаемых гостиничным комплексом, для консультирования гостей.

– Умение работать в команде и соблюдать рабочие процессы.

Человек, занимающий должность "ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей", играет важную роль в обеспечении комфортного пребывания гостей и удовлетворении их потребностей через организацию точного учета и исполнения заказов.

6 Индивидуальное задание

Контроль качества уборки номеров в соответствии со стандартами обслуживания

Плохо протертые от пыли полки или отсутствие второго комплекта тапочек, может сильно подпортить первое впечатление о гостинице, поэтому качественная уборка в номерах является одной из самых главных задач гостиницы.

Моя цель работы:

Осуществление контроля качества уборки, проводимой службой хаускипинг.

Мои основные задачи:

– Контроль качества уборки: проверка соответствия уборки номеров и общественных помещений установленным стандартам чистоты и гигиены.

– Проверка санитарного состояния номеров: проверка наличия и чистоты постельного белья, полотенец, ванной комнаты, мебели, полов, стен и окон.

– Проверка санитарного состояния санузлов и комнат отдыха

– Проверка соблюдения правил приема гостевых номеров: проверка наличия необходимых принадлежностей (мыло, шампунь, полотенца, халаты, тапочки), правильной установки мебели и наличия информационных материалов.

– Оформление документации: ведение журнала контроля качества уборки, занесение информации о выявленных недостатках и принятых мерах.

– Информирование руководства: предоставление информации руководству о выявленных проблемах и предложения по их решению.

Нужные инструменты для проведения контроля:

– Лист с номерами требуемых к проверке комнат

– Документ, определяющий требования к чистоте и гигиене в номерах

– Журнал контроля качества уборки

– Телефон (камера телефона)

Порядок выполнения:

– Выписывание номеров

– Сверка с администратором номеров в которых была проведена уборка, но номер еще не проверили.

– Сбор обычных ключей и ключ– карт от нужных мне номеров, а также служебной комнаты

– Проход по номерам по списку и их проверка

– В случае замеченных загрязнений или еще каких– то отклонений от нормы – фотографирование недостатка и запись о нем в тетради

– Если загрязнение не серьезное, то сама его убираю, если для уборки понадобятся дополнительные средства, то вызываю сотрудницу службы хаускипинг и указываю ей на недочеты в уборке

– Не записываю номер в проверенные пока не убеждаюсь о исправлении недочета

– Иногда в номере не хватает гигиенических принадлежностей, полотенец или пакетиков чая, в таком случае я иду в подсобное помещение и беру оттуда недостающие предметы, после чего выкладываю их в номере

– После завершения проверки всех номеров отдаю лист с пометками главному администратору и отправляю ему фотографии

Пример записей из журнала контроля качества уборки:

Номер 117.

– Плохо протертое зеркало в ванной комнате (видны разводы)

– Отсутствует второй набор зубных щеток

– Загрязнен слив в душевой

Принятые меры

Вызов уборщицы, объяснение недочетов и наблюдение за их устранением.

Запись о том, кто именно убирал данный номер.

Важные дополнительные моменты:

– Сложнее всего было выстроить правильные взаимоотношения с сотрудниками службы, чтобы мои замечания принимались в серьез и больше не повторялись

– В коллективе гостиницы стоит дружеская атмосфера и это хорошо, но, к сожалению, чересчур сильная лояльность к сотрудникам приводит к плохо выполняемой ими работе

– Мною была предложена немного перестроенная система общения и подачи информации, чтобы сделать работу служб эффективней

– Также я немного перестроила порядок и детали проверки номеров (предварительно оговорив их с главным администратором) для сокращения затрачиваемого времени на обход и проверку всех деталей номера

Заключение

В процессе прохождения практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» в рамках программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело» были достигнуты следующие цели: сбор материалов, обобщение и углубление теоретических знаний, умение использовать уже полученные навыки и знания в процессе обучения в деле, а также приобрести новые, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Были решены следующие задачи:

– проанализировать общие сведения о деятельности предприятия ООО «АЗИАНА ПЛЮС;

– рассмотреть историю создания и развития предприятия;

– ознакомление со стандартами обслуживания и штатным расписанием гостиницы;

– ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику;

– общее ознакомление с профессиональной программой для приема, регистрации и выписки гостей;

– составление памятки работы с программой;

– составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров и их наполнению;

– умение пользоваться различной техникой (кодер карт, сканер, принтер, компьютер и т.д.)

– отработка взаимодействия с персоналом и клиентами;

– контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

– Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;

– Оформление отчёта практики.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет– ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «АЗИАНА ПЛЮС».

Мне было очень интересно проходить учебную практики в гостинице "Мина Арбат", входящей в состав ООО "АЗИАНА ПЛЮС" во Владивостоке. Я получила массу новой полезной информации о моей специальности, а также применяла свои теоретические знания, полученные в ВВГУ на практике.

Я пробовала себя в разных ситуациях и задачах, таких как работа с новым для меня сайтом для оформления брони, прием и размещение гостей, управление номерами, оказание дополнительных услуг, контроль качества уборки. В процессе своей работы я также наблюдала за работой и подходом других сотрудников что помогло выстроить для себя наиболее эффективную и подходящую лично мне систему общения и выполнения работы.

В процессе работы и обслуживания гостей я столкнулась с плохой оповещенностью об услугах, акциях и нашем отеле в целом, это указывает на плохую работу маркетинговой службы. Отелю стоит больше развивать себя в этом направлении.

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

Благодаря прохождению этой практики я усовершенствовала коммуникативные навыки, научилась эффективно взаимодействовать с гостями, решать конфликтные ситуации и работать в команде. Весь этот полученный опыт поможет мне изучать мою специальность с еще большим интересом.

Список использованных источников

1 Официальный сайт гостиницы «MINA» [сайт]. URL – https://minahotel.ru/ru/about (дата обращения 08.06.2024)

2 Введение (актуальные тенденции) [сайт]. URL – https://welcometimes.ru/opinions/glavnye– trendy– gostepriimstva– v– 2024– godu (дата обращения 08.06.2024)

3 индустрия гостеприимства это [сайт]. URL – https://translated.turbopages.org/proxy_u/en– ru.ru.2d33c5e0– 666f165b– 9ee10b8d– 747 (дата обращения 08.06.2024)

4 Что такое гостиница [сайт]. URL – https://www.palladaran.ru/stati/chto– takoe– otel/ (дата обращения 08.06.2024)

5 Организационная структура это [сайт]. URL – https://vuzlit.com/773410/organizatsionnye_struktury_upravleniya_gostinichnym_predpriyatiem (дата обращения 08.06.2024)

6 АНОО ДПО «ПМЦ» [сайт]. URL https://companies.rbc.ru/id/1042502964459 (дата обращения 08.06.2024)

7 АНОО ДПО «ПМЦ» [сайт]. URL https://www.pmc– dv.ru/contacts (дата обращения 08.06.2024)

8 Устав АНОО ДПО «ПМЦ» [сайт]. URL https://www.pmc– dv.ru/images/files/.pdf (дата обращения 09.06.2024)

9 Линейная структура это [сайт]. URL – https://www.moedelo.org/club/upravlencheskiy– uchet/organizacionnye– struktury– predpriyatiya (дата обращения 09.06.2024)

10 Преимущества и недостатки линейной структуры [сайт]. URL – https://spravochnick.ru/menedzhment/proektirovanie_organizacii/lineynaya_i_divizionalnaya_organizacionnye_struktury/ (дата обращения 09.06.2024)

11 Управляющий отелем это [сайт]. URL – https://учисьучись.рф/applicants/professions/sfera– servisa– i– obsluzhivaniya/467/ (дата обращения 09.06.2024)

12 Функции службы безопасности на гостиничном предприятии [сайт]. URL – https://studwood.net/599881/menedzhment/funktsii_sluzhby_bezopasnosti_gostinichnom_predpriyatii (дата обращения 09.06.2024)

13 Тема 2 качество обслуживания [сайт]. URL – https://checkoffice.ru/blog/poleznye (дата обращения 09.06.2024)

14 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия [сайт]. URL https://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie– v– gostinitsakh.html 09.06.2024

Приложение А

Вход в отель «MINA HOTEL»



Рисунок А.1 – Вход в отель «MINA HOTEL» по адресу улица Адмирала Фокина, 8Б

Приложение Б

Расположение отеля на карте



Рисунок А.2 – Расположение «MINA HOTEL» на Яндекс карте

Приложение В

Виды номеров в гостинице «MINA HOTEL»

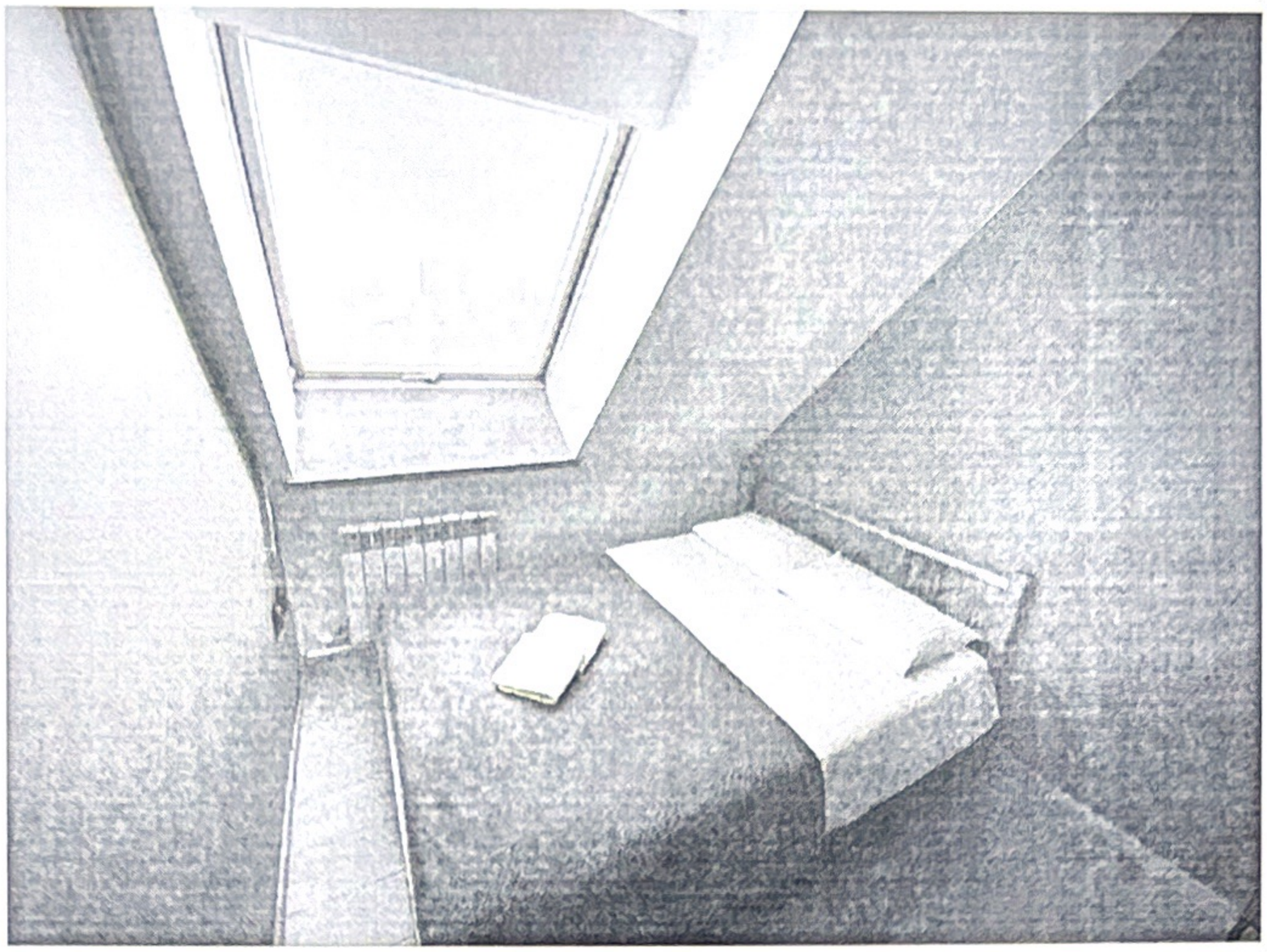


Рисунок А.3 – Вид номера категории Эконом, гостиница «MINA HOTEL»



Рисунок А.4 – Вид номера категории Стандарт, гостиница «MINA HOTEL»



Рисунок А.5 – Вид номера категории Стандарт плюс/Семейный, гостиница «MINA HOTEL»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Жилина Василиса Олеговна,
ФИО
обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часов с «31» мая 2024 г. по «13» июня 2024 г.
в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ 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 место службы приема и размещения	5
	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	
3	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	6
	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
4	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	6
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	
5	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	6
	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	
6	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	6
	Оформление и подготовка счетов гостей	
7	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	6
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	
8	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	6

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

Дата выдачи задания «31» мая 2024 г.
Срок сдачи отчета по практике «13» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики
_____ / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

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

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоено на продвинутом уровне

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

Дата 13 июня 2024 г.

Оценка за практику отличное

Руководитель практики от предприятия _____ Тен Ж.А.
подпись *Ф.И.О*

ДНЕВНИК
прохождения учебной практики

Студентка Жилина Василиса Олеговна
ФИО
Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничное дело/специалист по гостеприимству
Группа С-ТГ-23-Г1
Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж
Сроки прохождения с «31.05.2024» по «13.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «31» мая 2024 г — Тен Ж.А.
дата *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

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

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

Руководитель _____ Тен Ж.А.

подпись *Ф.И.О.*

Характеристика деятельности студентки
Жилиной Василисы Олеговны
группы С-ТГ-23-Г1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание задач и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте; анализ задачи и/или проблемы и выделение её составных частей; определение этапов решения задачи	высокий
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	высокий
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	средний
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке 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	высокий
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	высокий

	российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		высокий
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	высокий
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	высокий
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	средний
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на	высокий

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

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Жилиной Василисы Олеговны

ФИО

Специальности Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничное дело группы: С-ТГ-23-Г1 Академического колледжа Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр.адрес

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

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

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

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

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

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ» Ж.А. Тен

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание) (подпись) (и.о.ф.)

«13» июня 2024 г.