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

ОТЧЕТ ПО  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

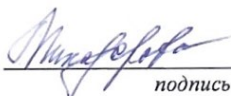
по профессиональному модулю

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы приема и размещения»

ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности  
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации  
номерного фонда»


программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 Гостиничное дело

период с «27» мая по «23» июня 2023 года

Студент группы С-ГД-22-1  Михайдарова М. С.



подпись

Наименование предприятия: ООО «Омега»

Руководитель практики от предприятия  Орловская Е. В.

подпись

Отчет защищен:

с оценкой  Руководитель практики от ООО  Владимирова Е.А.

Владивосток 2023

## Содержание

Введение .....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Омега» .....	5
1.1 История создания и развития ООО «Омега» .....	5
1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности ООО «Омега» .....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделения ООО «Омега» .....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Омега» .....	12
1.5 Перспективы развития ООО «Омега» .....	13
2 Организационно-технические аспекты деятельности ООО «Омега» .....	14
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Омега» .....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Омега» .....	15
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Омега» .....	17
3 Технология продвижения и стимулирования продвижения гостиничного продукта ООО «Омега» .....	19
4 Система обеспечения безопасности .....	22
5 Технология формирования профессиональных компетенций .....	23
6 Индивидуальное задание .....	29
Заключение .....	30
Список использованных источников .....	31
Приложение А. Схема проезда к гостинице «GOLDEN HORN BAY VIEW» .....	32
Приложение Б. Номерной фонд ООО «Омега» .....	34

## Введение

Индустрия гостеприимства – межотраслевой комплекс, специализирующейся на обслуживании приезжающих в данную местность людей и включающей совокупность средств размещения, общественного питания, объектов познавательного, развлекательного, делового, оздоровительного и спортивного назначения, а также предприятия по изготовлению туристского снаряжения и сувениров.

Началом истории полноценной гостиничной индустрии в России принято считать 1715-ый год, когда была построена первая придорожная гостиница. Благодаря указам Петра I гостиничная сеть в стране развивалась и разрасталась, и к концу века в России насчитывалось уже более 3 тысяч мест пребывания. В основном они располагались на почтовых трактах, при станциях почты: туда съезжались перевозчики корреспонденции, и там же для путников содержались лошади. В крупных городах постоялые и гостинные дворы являлись также местом торговли.

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

Дата прохождения производственной практики: 27.05.2023-23.06.2023, ООО «Омега», гостиница «GOLDEN HORN BAY VIEW», г. Владивосток, ул. Уборевича 10/9.

Актуальность учебной практики заключается в том, что в процессе прохождения практики студенты получают необходимые навыки, без которых невозможно обойтись специалисту.

Целью проведения «производственной практики» является приобретение необходимых первичных практических знаний, умений и навыков необходимых в международной гостиничной сфере; получение представления о работе гостиничных предприятий; формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Основные задачи при прохождении производственной практики:

- 1) Оформление и подготовка счетов гостей.
- 2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 3) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
- 4) Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
- 5) Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

## Введение

Индустрия гостеприимства – межотраслевой комплекс, специализирующейся на обслуживании приезжающих в данную местность людей и включающей совокупность средств размещения, общественного питания, объектов познавательного, развлекательного, делового, оздоровительного и спортивного назначения, а также предприятия по изготовлению туристского снаряжения и сувениров.

Началом истории полноценной гостиничной индустрии в России принято считать 1715-ый год, когда была построена первая придорожная гостиница. Благодаря указам Петра I гостиничная сеть в стране развивалась и разрасталась, и к концу века в России насчитывалось уже более 3 тысяч мест пребывания. В основном они располагались на почтовых трактах, при станциях почты: туда съезжались перевозчики корреспонденции, и там же для путников содержались лошади. В крупных городах постоялые и гостиные дворы являлись также местом торговли.

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

Дата прохождения производственной практики: 27.05.2023-23.06.2023, ООО «Омега», гостиница «GOLDEN HORN BAY VIEW», г. Владивосток, ул. Уборевича 10/9.

Актуальность учебной практики заключается в том, что в процессе прохождения практики студенты получают необходимые навыки, без которых невозможно обойтись специалисту.

Целью проведения «производственной практики» является приобретение необходимых первичных практических знаний, умений и навыков необходимых в международной гостиничной сфере; получение представления о работе гостиничных предприятий; формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Основные задачи при прохождении производственной практики:

- 1) Оформление и подготовка счетов гостей.
- 2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 3) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.
- 4) Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).
- 5) Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

- 6) Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
- 7) Оформление документов на забытые вещи.
- 8) Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

В процессе написания отчета производственной практики были использованы: электронные документы, учебная литература по гостиничной индустрии, нормативные и учредительные документы, официальный сайт гостиницы.

## 1 Общие сведения о деятельности ООО «Омега»

### 1.1 История создания и развития ООО «Омега»

Отель «GOLDENHORNБAYVIEW» расположен во Владивостоке (Приложение А), в 800 м от сопки Орлиное Гнездо и недалеко от таких достопримечательностей, как бухта Золотой Рог.

К услугам гостей: комфортабельные номера (Приложение Б) различной категории с панорамными окнами и балконами, которые оснащены качественной мебелью, системой кондиционирования, Smart – TV, терраса с видом на залив «Золотой Рог», бесплатный Wi-Fi, прачечная, гладильная и частная парковка. Вход в номера осуществляется по электронными ключам-картам.

Сотрудники круглосуточной стойки регистрации могут предоставить информацию о местных достопримечательностях.

Расстояние до международного аэропорта Владивостока (Кневичи) составляет 38 километров.

Адрес: Приморский кр., г. Владивосток, ул. Уборевича, 10/9.

Телефон гостиницы «GOLDENHORNБAYVIEW»: +79020708080.

Электронная почта: [omega-vld@mail.ru](mailto:omega-vld@mail.ru).

Схема проезда к гостинице «GOLDENHORNБAYVIEW» - (Приложение А)

### 1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности ООО «Омега»

ООО – это аббревиатура, которая расшифровывается как общество с ограниченной ответственностью. Три буквы ООО определяют нормы, стандарты, которым следует организация при ведении бизнеса. Формат ООО является наиболее распространенным среди малого и среднего предпринимательства.

Учредителем ООО «Омега» является 1 российское учредительное лицо. Частная собственность.

Документы, которые должны быть в каждой гостинице:

- 1) Приказ о назначении директора (для юрлиц).
- 2) Штатное расписание средства размещения.
- 3) Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).
- 4) Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20).
- 5) Копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20).

- 6) Документы о пожарной безопасности.
- 7) Пожарная декларация/ Акт МЧС / Заключение независимого аудитора (при наличии).
- 8) Договор на установку/обслуживание пожарной техники.
- 9) Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.
- 10) Закон РФ от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013).
- 11) Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности».
- 12) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132\_ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 13) Основные требования к средству размещения категории «Одна звезда».
- 14) Основные требования к средству размещения категории «Две звезды».
- 15) Основные требования к средству размещения категории «Три звезды».
- 16) Основные требования к средству размещения категории «Четыре звезды».
- 17) Основные требования к средству размещения категории «Пять звезд».
- 18) Основные требования к средству размещения категории «Без звезд».
- 19) Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
- 20) Федеральный закон «О радиационной безопасности» от 09.01.1996 №3-ФЗ (с изменениями на 19 июля 2011 года).

Таким образом, в данной главе представлены учредительные документы гостиницы ООО «Омега», также гостиница имеет такие нормативные документы, которые помогают содержать порядок и осуществлять контроль над чрезвычайными ситуациями, дополнительные нормативные документы, которые могут быть в гостинице.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделения ООО «Омега»

На сегодняшний день в гостинице ООО «Омега» представлена следующая линейная структура. Она представляет собой взаимодействие подразделений в ООО «Омега»(рисунок 1).

Организационная структура гостиницы отражает полномочия и обязанности каждого сотрудника. Высшее звено управления несет ответственность за принятие общих решений по управлению. Каждое подразделение выполняет свои функции, используя специфическую

технологии, но все они работают сообща для удовлетворения потребностей клиентов. Организационная структура ООО «Омега» – это линейная-функциональная структура.

Преимущества такой структуры являются:

- структура проста и понятна, что позволяет быстро принимать решения и решать проблемы;
- четкость: каждый сотрудник имеет свои обязанности, что позволяет избежать дублирования работ и необходимости решать конфликты;

Также у структуры есть свои недостатки:

- односторонность: связь между подразделениями происходит только по вертикали, что не позволяет эффективно координировать работу различных подразделений;
- структура ориентирована на сохранение стабильности и порядка, что не позволяет быстро адаптироваться к изменениям внешней среды и принимать решения по внедрению новых технологий.

Схема организационной структуры управления ООО «Омега» представлена на рис.1

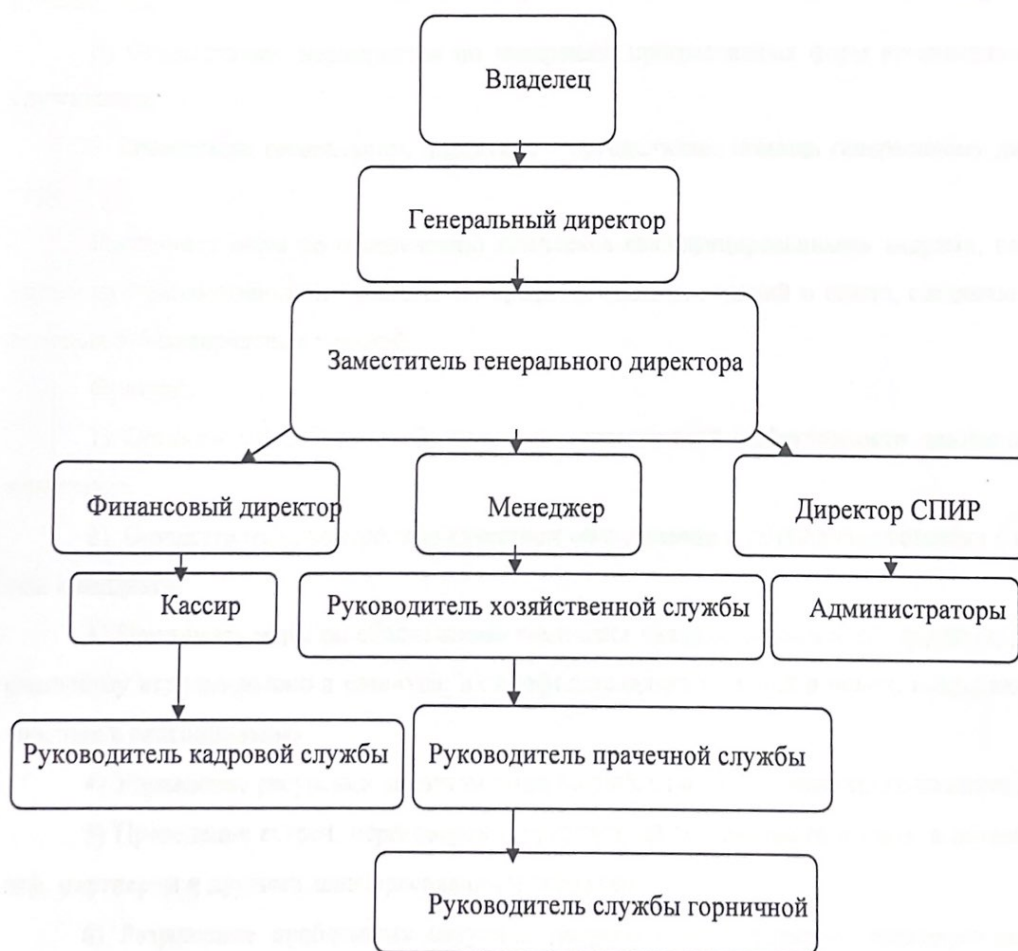


Рисунок 1 –Организационная структура управления ООО «Омега»



1 Генеральный директор – осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, правильным использованием, учетом и распределением жилых номеров и мест, а также соблюдением паспортного режима.

Функции:

- 1) Организует и обеспечивает эффективную деятельность гостиницы.
- 2) Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом.
- 3) Обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг.
- 4) Принимает меры к укреплению и расширению материально-технической базы гостиницы, повышению уровня ее комфортабельности.
- 5) Обеспечивает правильное сочетание экономических, административных методов руководства.
- 6) Осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации обслуживания.

2 Заместитель генерального директора – осуществляет помощь генеральному директору.

Принимает меры по обеспечению комплекса квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных условий.

Функции:

- 1) Организация работы и обеспечение экономической эффективности деятельности комплекса.
- 2) Осуществление контроля за качеством обслуживания гостей в соответствии с классом комплекса.
- 3) Принимать меры по обеспечению комплекса квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных.
- 4) Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
- 5) Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам
- 6) Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

3 Директор номерного фонда (менеджер)-он координирует работу сотрудников службы, оценивает их труд, составляет графики работы, отвечает за состояние мебели, оборудования в номерах, общественных и служебных помещениях, заботится об эстетической привлекательности номеров, комфортное по цене пребывания гостей в отеле.

Функции:

1) Распределение производственных заданий согласно профессиональных обязанностей.

2) Организация уборки номеров, помещений общего пользования и служебных помещений, содержание их в чистоте и порядке.

3) Организация контроля и управления работой систем безопасности в гостинице для обеспечения безопасности гостей и персонала, их имущества.

4) Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

5) Подбором персонала способного эффективно выполнять функциональные обязанности в службе.

6) Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.

4 Руководитель хозяйственной службы - Обеспечивает подразделения предприятия, учреждения, организации мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда, осуществляет наблюдение за их сохранностью и проведением своевременного ремонта.

Функции:

1) Принимает участие в разработке планов текущих и капитальных ремонтов основных фондов (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и других сооружений), составлении смет хозяйственных расходов.

2) Организует оформление необходимых документов для заключения договоров на оказание услуг, получение и хранение канцелярских принадлежностей, необходимых хозяйственных материалов, оборудования и инвентаря, обеспечивает ими структурные подразделения, а также ведение учета их расходования и составление установленной отчетности.

3) Организует проведение ремонта помещений, осуществляет контроль за качеством выполнения ремонтных работ.

4) Контролирует рациональное расходование материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей.

5) Выполняет работы по организации табельного учета, рационального питания работников во время обеденных перерывов, составлению графиков отпусков и распорядка рабочего дня.

6) Принимает меры по внедрению средств связи, вычислительной и организационной техники. Руководит работниками отдела.

5 Руководитель прачечной службы - обязан контролировать поддержание высокого уровня чистоты и гигиены в прачечной.

Функции:

- 1) Контролирует расход материалов
- 2) Организовывает и проводит инвентаризацию белья и униформы
- 3) Составлять графики выхода на работу персонала прачечной-химчистки, план отпусков на год, учитывая при этом прогнозы по загрузке гостиницы.
- 4) Проводить собеседования с претендентами на работу.
- 5) Следить за правильностью эксплуатации оборудования сотрудниками прачечной-химчистки.

6) Контролировать соблюдение технологии обращения с сильно загрязненным и поврежденным бельем.

6 Руководитель службы горничных - несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и общественных, административно-хозяйственных (служебных, подсобных, технических, складских, бытовых) помещениях.

Функции:

- 1) Следить за проведением уборки номеров.
  - 2) Закупать материал для уборки.
  - 3) Закупать оборудование для уборки.
  - 4) Проверять чистоту номеров после уборки.
  - 5) Следить за униформой горничных.
  - 6) Составлять график работы для горничных.
- 7 Директор по СПИР – осуществляет контроль за работой стойки ресепшен.
- 1) Владеть иностранным языком/языками в соответствии с основной клиентурой.
  - 2) Поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения.
  - 3) Организация и контроль работы по срочным запросам, обеспечение необходимого уровня связи с коллегами и руководством.
  - 4) Следить за качеством работы администраторов.
  - 5) Следить за осуществлением загрузки гостиницы.
  - 6) Контроль организации хранения ценностей.

8 Администраторы – именно он встречает гостей, передаёт им информацию об отеле и его услугах, знакомит их с номерами, дает ответы на все интересующие вопросы, регистрирует гостей при заезде в гостиницу и выписывает из номеров после выезда.

Функции:

- 1) Ознакомление гостей с номерами отеля.
- 2) Заселение и выселение гостя.
- 3) Бронирование номеров.
- 4) Встреча посетителей.
- 5) Контроль над клиентами в области соблюдения ими правил проживания в номера.
- 6) Решение конфликтных ситуаций.

9 Финансовый директор – «правая рука» собственников бизнеса. Это неотъемлемое руководящее звено, отвечающее за движение денег в компании, постоянное пополнение в виде дивидендов. Для фиксации конкретных прав и обязанностей финансового директора существует типовая образец должностной инструкции. Этот документ служит для руководства компании критерием оценки эффективности работы заведующего финансами.

Функции:

- 1) Контролировать оплату счетов.
- 2) Обеспечивать финансовую устойчивость бизнеса.
- 3) Наметить стратегию, которая поможет увеличить стоимость компании.
- 3) Налаживать внутренний контроль.
- 4) Организовать эффективную деятельность финансово-экономического отдела и бухгалтерии.
- 5) Информировать топ – менеджеров и специалистов из других подразделений.
- 6) Руководить процессами систем управленческого учета.

10 Кассир – кассир службы приема и размещения работает в рецепции рядом с портье и обеспечивает операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также возвращает деньги клиентам, которые уезжают из отеля раньше установленного срока.

Функции:

- 1) Внесение полной суммы счета клиента.
- 2) Согласования оплаты счетов кредитными карточками и чеками с бухгалтерией.
- 3) Подсчет общей суммы выручки в конце каждой смены.
- 4) Нести ответственность за денежную сумму, которая находится в обращении в течение смены.
- 5) Сдача по кассовому отчету денег в бухгалтерию.
- 6) Ответственность за имущество гостиницы.

11 Руководитель кадровой службы – отвечает за подбор персонала и за грамотное оформление трудовых отношений с соблюдением законодательства, за последующий инструктаж или обучение новичков, за их адаптацию на новом месте, в новом коллективе.

Функции:

- 1) Осуществляет научно-методическое обеспечение кадровой работы.
- 2) Организует проведение аттестации работников предприятия.
- 3) Руководит работой по комплектованию предприятия кадрами рабочих и служащих, требуемых профессий.
- 4) Создает здоровые и безопасные условия труда для подчиненных работников.
- 5) Контролирует надлежащее оформление установленной документации.
- 6) Принимает участие в разработке кадровой политики и кадровой стратегии предприятия.

Таким образом, в гостинице ООО «Омега» представлены все службы, которые выполняют определенную роль на предприятии, также в гостинице представлена линейная структура управления, которая показывает внутреннюю работу гостиницы.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Омега»

Основными задачами отеля «GOLDENHORN BAYVIEW» являются:

- 1) Обеспечить комфортный отдых для гостей отеля.
- 2) Быть полезными для своих гостей.
- 3) Качественно предоставлять свой максимальный набор услуг отдыхающим.
- 4) Предоставить свои роскошные номера.
- 5) Забронировать заранее номера для своих гостей.

Бесплатные услуги гостиницы «GOLDENHORN BAYVIEW»:

- 1) Побудка ко времени.
- 2) Вызов такси, медицинской скорой помощи.
- 3) Камера хранения.
- 4) Предоставление различной информации.
- 5) Предоставление аптечки.
- 6) Вызов скорой помощи.
- 7) Обеспечение корреспонденцией (или интернетом).

К платным услугам гостиницы «GOLDENHORN BAYVIEW» относятся:

- 1) Завтрак.
- 2) Услуги прачечной.

Таким образом, основные задачи, которые ставит перед собой гостиница ООО «Омега» являются: обеспечить комфортный отдых для гостей отеля, предоставить максимальные возможности для своих гостей, быть полезными для своих гостей, качественно предоставлять свой максимальный набор услуг отдыхающим, радовать своих постояльцев, предоставить свои роскошные номера.

### 1.5 Перспективы развития ООО «Омега»

В отеле «GOLDEN HORN BAY VIEW» имеется 3 этажа, куда входит 31 номер, лобби бар и кафе. Также гостиница имеет 2 этажа в отеле ООО «Нова».

Также в гостинице планируется снижение цен, расширение и улучшение номерного фонда, и увеличение номеров повышенной комфортности.

Также гостиница планирует расширить номерной фонд в отеле ООО «Нова».

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что у гостиницы «GOLDEN HORN BAY VIEW» есть все возможности для развития и повышения конкурентоспособности, а также для повышения статуса.

## 2 Организационно-технические аспекты деятельности ООО «Омега»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Омега»

Гостиница ООО «Омега» обеспечивает комфортное проживание гостей. Отель «GOLDEN HORN BAY VIEW» – 3\*.

Гостиницы 3 звезды — это традиционные бюджетные гостиницы с небольшими компактными номерами. Предусматривается наличие кафе или ресторана, и достаточно широкий набор услуг и оборудования номеров. Постояльцев ждут в номере телефон и телевизор, а также богатое меню на завтрак

Особенности 3\* гостиницы:

- 1) Горячее и холодное водоснабжение.
- 2) Горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ.
- 3) Наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно).
- 4) Лифт в здании для отелей более двух этажей (требование не является обязательным).
- 5) Телефонная связь из номера: внутренняя, городская, междугородная и международная в каждом номере.
- 6) Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), в кабине или под акустическим колпаком (городской, междугородный, международный).
- 7) Мест в одно- и двухместных номерах не менее 100%.
- 8) Многокомнатные номера.
- 9) Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель.
- 10) Площадь однокомнатного одноместного номера (не учитывая площадь санузла) не менее 9 кв.м.
- 11) Площадь однокомнатного двухместного номера (не учитывая площадь санузла) не менее 12 кв.м.
- 12) Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) - в каждом номере.
- 13) Площадь санузла не менее 2,5 кв.м.

Характеристика номерного фонда (Приложение Б):

- 1) Стандартный одноместный номер с одной односпальной кроватью и ванной комнатой внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 12 м2. Стоимость номера от 4500 рублей в суки. В данной гостинице в основном останавливаются

2) Стандартный двухместный номер. Две односпальные кровати и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 16 м<sup>2</sup>. Стоимость номера от 5500 рублей в сутки.

3) Стандартный номер с двуспальной кроватью. Одна двуспальная кровать и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 16 м<sup>2</sup>. Стоимость номера от 6000 рублей в сутки.

4) Семейный номер с двумя комнатами. Одна двуспальная кровать, диван-кровать и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 32 м<sup>2</sup>. Стоимость номера от 8000 рублей в сутки.

5) Номер – студио с видом на бухту «Золотой рог». Одна двуспальная кровать, кресло-кровать и ванная комната внутри. Вид на город. Размер номера 30 м<sup>2</sup>. Стоимость номера 12000 рублей в сутки.

6) Номер – студио с видом на город. Одна двуспальная кровать, кресло-кровать и ванная комната внутри. Вид на город. Размер номера 30 м<sup>2</sup>. Стоимость номера 12000 рублей в сутки.

7) Стандартный четырехместный номер с двумя двухъярусными кроватями и ванной комнатой внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 25 м<sup>2</sup>. Стоимость номера 10000 рублей в сутки.

Таким образом, отель «GOLDEN HORN BAY VIEW» имеет все, для того чтобы обеспечить максимальный комфорт для своих гостей.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Омега»

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг. Но для того, чтобы это выполнять необходима четкая технология обслуживания в гостинице и детальные пошаговые инструкции для персонала. Причем не просто составить документы, но и организовать постоянный контроль и улучшение всего процесса. Все методы обслуживания клиентов в гостинице должны проверяться на практике и, при необходимости, корректироваться.

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн – бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является циклическим: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.



Такой цикл обслуживания гостя – это унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, а значит, и повышение прибыли.

В общем случае, обслуживание клиентов в гостинице включает в себя четыре этапа:

1) До прибытия в гостиницу (бронирование номера, предварительная оплата): (Приветствуем гостя).

Добрый день/вечерь/утро. Гостиница ... Администратор... Чем я могу вам помочь? (Уточняем имя гостя).

Как я могу к вам обратиться? (Спрашиваем про бронирование и заселяем).

Марина, скажите пожалуйста, у вас есть бронирование?

2) Прибытие в отель, регистрация и размещение нового постояльца. Марина, добро пожаловать в наш отель, мы очень рады вас видеть. Скажите пожалуйста, у вас есть бронирование? Да, есть. Просим паспорт. Спрашиваем как прошёл перелёт. Отдаём паспорт. Просим подписать регистрационную карту гостя. Отдаём ключ от номера.

3) Обслуживание гостя в процессе проживания.

Предоставляем свои услуги: уборку номера, подсказываем как пройти куда-то и т.д.

4) Выезд из отеля, включая окончательный расчет. Благодарим гостя за выбор нашего отеля. Спрашиваем про мини-бар. Уточняем стоимость проживания. Выдаём чек. Спрашиваем про такси. Прощаемся с гостем.

Корпоративная культура – это лицо вашей компании. Это совокупность деятельности сотрудников, процессов и рабочей среды для достижения общих целей компании. К ней также относятся способы взаимодействия вашей организации с работниками, клиентами и обществом, а также их восприятие вашей компании.

Главные представители корпоративной культуры - сотрудники компании. К преимуществам грамотной корпоративной культуры относятся активная вовлеченность сотрудников, удовлетворенность работой и глубокое чувство причастности и сплоченности.

Существуют 4 общих типа корпоративной культуры:

1) Культура совместной работы.

2) Культура творчества.

3) Конкурентная культура.

4) Культура регулирования.

На предприятии ООО «Омега» присутствует культура совместной работы

Таким образом, эта глава дает возможность понять, какова процедура обслуживания гостей не только в гостинице ООО «Омега», но и в других гостиницах тоже. А также объясняет, что такое корпоративная культура и почему она так важна.

### 2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Омега»

В современном мире нельзя представить деятельность в сфере гостеприимства без использования различных информационных технологий. Без информационных технологий сейчас не может существовать ни одна гостиница. От их использования зависит существование гостиницы, принятие верных управленческих решений, доходность.

В службе приема и размещения используют программу «OPERA PMS». PMS – это система, которая комплексно управляет всеми бизнес-процессами гостиницы: размещение, бронирование дат, телефония и пр. Программа нужна для быстрой работы с персональными данными гостей, а также бронирования номеров, размещения и выселения гостей, для ночного аудита.

Платформа была разработана как для крупных гостиничных сетей, так и для небольших отелей.

Отличительной функцией является способность пользования услугами одной гостиницы при проживании гостя в другой. При этом автоматизированная система сама перечисляет оплату на счет гостиницы, в которой проживает гость.

Включает в себя следующий функционал:

- управление клиентами;
- управление бронированиями;
- управление расчетами;
- управление номерными фондами;
- управление тарифами.

Современная туриндустрия немыслима без применения информационных технологий. Любая компания сферы обслуживания, к которой относится отрасль туризма, использует офисные приложения для работы с текстовыми документами, электронными таблицами, презентациями. Текстовые процессоры, электронные таблицы, программы подготовки презентаций входят в различные офисные пакеты – MicrosoftOffice, OpenOffice, LibreOffice, FreeOffice. В отеле «GOLDEN HORN BAY VIEW» используют офисный пакет Microsoft Office.

MSWord – офисное приложение, предназначенное для создания профессионально оформленных документов

Особое место среди программ, входящих в состав пакета Microsoft Office, занимают электронные таблицы. Программа MSExcel с помощью формул и функций позволяет осуществлять различные, даже самые сложные вычисления. Это способствует повышению эффективности работы персонала компаний сферы туризма и гостеприимства по расчету стоимости оказываемых услуг, определению выручки от продажи туристских продуктов и многим другим финансовым операциям.

Общими особенностями ИТ-отелей является автоматизация процессов планирования, учета и управления основных направлений деятельности гостиницы.

Поэтому в целом их можно рассматривать как интегрированную совокупность следующих основных подсистем: управление финансами, управление материальными потоками, управление обслуживанием, управления качеством, управление персоналом, управление сбытом, анализ финансов, себестоимости, оборотных средств, управления маркетингом и т.п.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продвижения гостиничного продукта ООО «Омега»

Маркетинговая деятельность играет важную роль в управленческом обследовании предприятия. После выбора основных стратегических направлений действий предприятия необходимо их конкретизировать через планирование программы маркетинга. Любая гостиница должна постоянно следить за всеми, реагировать на каждое изменение на рынке: отставание от более удачливых и прозорливых гостиниц грозит недоверием потребителя, что может привести не только к потере кого-то из клиентов, но и к падению общего имиджа гостиничного предприятия, т.е. к утрате существенной части потенциальных и постоянных клиентов.

Целевая аудитория, отеля ООО «Омега» достаточно обширна и включает в себя:

- группы туристов, а также самостоятельных путешественников – у этой категории клиентов пользуются спросом как фешенебельные заведения, так и недорогие гостевые дома;
- бизнесменов, совершающих краткосрочные деловые поездки – такие гости предпочитают повышенный комфорт и расширенный сервис;
- командировочных – для них номера обычно заказывают работодатели, выбирая через интернет оптимальные по цене предложения;
- организованные коллективы (спортивные команды, театральные труппы, участники форумов и фестивалей).

Политика продвижения в гостинице ООО «Омега»:

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

Гостиница «GOLDEN HORN BAY VIEW» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

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

Стимулирование сбыта.

В гостинице как инструмент стимулирования сбыта применяются скидки. Это один из многочисленных и частых приемов в бизнесе. Так сезонность спроса на услуги гостиницы приводит к необходимости реализации хозяйственных акций, нацеленных на минимизацию

потерь в период слабого сезона и обеспечение максимума дохода в пик сезона. С целью обеспечения стабильной загрузки гостиницы предприятие ежегодно разрабатывает ценовую стратегию, предусматривающую различный уровень цен на различные периоды – сезоны. Так вовремя не сезона цена, как правило, ниже средней цены сезона. Кроме того, для поддержания стабильных отношений с договорными туристическими фирмами, поставляющими большие группы иностранных и отечественных туристов, разрабатываются специальные договорные цены, которые на 10-30% ниже стандартных открытых цен. Таким образом, скидки – наиболее популярный маркетинговый инструмент гостиницы.

Реклама гостиницы ООО «Омега»:

- внутренняя реклама;
- наружная реклама;
- внешняя реклама;

Внутренняя реклама – реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля.

К внутренней рекламе в гостинице «GOLDEN HORN BAY VIEW» относят:

- визитки;
- буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля;
- дисконтные карты и карты постоянного посетителя;
- информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

Наружная реклама – предназначена для более легкого нахождения отеля, а также для привлечения потенциальных покупателей.

К наружной рекламе в гостинице относят:

- вывески.

Внешняя реклама – реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей.

К внешней рекламе в гостинице относят:

- сайт отеля;
- реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты);
- баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров;
- буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях,

презентациях и т.д.;

- фирменная продукция;
- дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Таким образом, проведенный анализ политики продвижения гостиницы «GOLDEN-HORNBAVIEW» показал, что в целом политика продвижения достаточно грамотно развита, но ее необходимо усовершенствовать с помощью продвижения конференц-залов отеля.

Сайт отеля должен соответствовать специфике бизнеса, быть понятным и хорошо проработанным в плане юзабилити. И тут есть несколько важных моментов:

- особое внимание нужно уделить структуре и навигации – все должно быть просто и максимально удобно для пользователя;

- в дизайне приветствуется лаконичная палитра и умеренный креатив, поскольку главная задача ресурса – дать посетителю нужную информацию и упростить процедуру бронирования, а не поразить его воображение. Так что перегружать страницы яркими картинками и слайдерами не рекомендуется – они раздражают и затрудняют восприятие;

- стоит позаботиться об адаптации сайта под различные мобильные устройства – это расширит круг потенциальных клиентов.

Для повышения конкурентоспособности гостиницы можно:

- расширить спектр услуг отеля;
- повысить качество оказываемых услуг;
- повысить квалификацию персонала, непосредственно связанного с организацией основных и дополнительных услуг, и др.

Для увеличения объема реализации услуг наиболее эффективным является использование двух форм продвижения услуг – рекламы и стимулирования продаж.

Реклама идеально подходит для привлечения внимания и создания интереса у потенциальных покупателей к определенному товару или услуге.

Стимулирование сбыта – это использование многообразных средств стимулирующего воздействия, призванных ускорить или усилить ответную реакцию рынка. В целом стимулирование сбыта (предоставление различного рода льгот и скидок) включает следующие методы:

- ценовое стимулирование;
- реклама на месте продажи;
- формы активного предложения товара;
- стимулирование работников сбытового аппарата.

Сайт отеля ООО «Омега» (Приложение А) выглядит лаконично, выполнен в стилистике отеля, удобен в использовании, всю важную информацию можно легко найти. Так же через него возможно легко забронировать любой понравившийся номер.

#### 4 Система обеспечения безопасности

Гостиничное предприятие, в соответствии со ст. 925 ГК РФ, отвечает за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу клиента, а также вследствие недостатков при оказании услуг, и компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя. В каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, который включает такие факторы риска, как: пожар, кража, травма, неожиданное заболевание и др. План должен соответствовать действующим законам и правилам, его выполнение должно систематически контролироваться одним из руководителей гостиницы.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания.

- 1) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
- 2) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
- 3) ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».
- 4) ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».
- 5) НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.
- 6) НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.
- 7) НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.
- 8) СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений.
- 9) Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».
- 10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Выполнение обязанностей портье.

Осуществлять регистрацию и размещение гостей. Вводить данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контакттировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществлять работу по выдаче ключей от номеров.

При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах). Расчетами с гостями занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д. [15].

2) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах). Расчетами с гостями занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д. [15].



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

1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего использования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В программу вкладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- 1) Номера заняты, свободные на брони.
  - 2) Список номеров, оплаченных до 12.
  - 3) Список гостей, выезжающих в любой день.
  - 4) Сведения о конкретном госте.
  - 5) Список постоянных гостей отеля.
  - 6) Список нежелательных гостей отеля и т.д.
- 2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах). Расчетами с гостями занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.

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

1) Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Умение общаться с людьми является самым важным и необходимым качеством для работника индустрии гостеприимства.

Работник гостиницы должен:

- 1) Быть всегда готов оказать гостю услугу тогда, когда эта услуга необходима гостю.
- 2) Демонстрировать позитивное отношение к гостю.
- 3) Улыбаться и поддерживать позитивный контакт глазами.
- 4) Корректно информировать гостя.
- 5) Не спорить с гостем.
- 6) Быстро решать проблемы с гостем.
- 2) Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Документальное оформление кассовых операций - порядок его строго регламентирован, а за нарушение кассовой дисциплины предусмотрена ответственность. О том, как ведется касса, какие документы при этом обязательны и как они оформляются, а также о последних изменениях в порядке ведения кассы мы расскажем в данной статье.

К кассовым операциям относятся (п. 2 указания № 3210-У):

- 1) Прием наличных денег, включая их пересчет (приходные операции).
- 2) Выдача наличности (расходные операции).

Приходными операциями могут быть: поступление наличной выручки, получение денег со счета в банке, возврат неиспользованных подотчетных сумм и т. п. К расходным относятся выплата зарплаты, выдача подотчетных и командировочных сумм, сдача денег в банк и др.

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

- 1) Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

В соответствии с ч. 1 ст. 214 ТК РФ на работодателя возлагаются обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны труда, для чего организуется обучение работников в области охраны труда. Вводный инструктаж по охране труда проводится по программе, разработанной на основании законодательных и иных нормативных правовых актов РФ с учетом специфики деятельности организации и утвержденной в установленном порядке работодателем (или уполномоченным им лицом).

Вводный инструктаж по охране труда проводится:

- 1) Со всеми принимаемыми на работу лицами.
- 2) С работниками, командированными в организацию, а также с работниками сторонних организаций, выполняющими работы на выделенном участке.

3) С учащимися образовательных учреждений соответствующих уровней, проходящими в организации производственную практику.

4) С другими лицами, участвующими в производственной деятельности организации.

При необходимости по решению руководителя предприятия вводный инструктаж по охране труда проводится и для лиц, посещающих производственные подразделения предприятия и (или) находящихся на подконтрольных предприятию территории и объектах в иных целях. Вводный инструктаж по охране труда проводит специалист по охране труда или работник, на которого приказом работодателя (или уполномоченного им лица) возложены эти обязанности.

2) Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разрабатываются и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей — в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes) [21].

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте — одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:

1) Багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю.

2) Клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж.

3) Гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные:

1) Фамилию гостя.

2) Номер комнаты.

3) Количество мест багажа.

4) Срок хранения багажа.

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

1) Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.

В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом их владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь или его местопре-

бывание неизвестно, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления. Сотрудник камеры хранения (отдела забытых вещей) регистрирует забытые (невостребованные) вещи в специальном журнале, участвует в составлении актов на них. Такие акты составляются в двух экземплярах. Акт подписывают горничная и зав. этажом (руководитель службы номерного фонда) или дежурный администратор. В акте указывается дата обнаружения забытых вещей, время, номер комнаты, Ф.И.О. проживающего, страна, если это - иностранный гость, дается краткое, но точное их описание. При составлении актов на забытые фотоаппараты, часы, сотовые телефоны, видеокамеры указывается страна и наименование компании-производителя, номер изделия. Один экземпляр акта остается в камере хранения (отделе забытых вещей). Ее сотрудник переносит данные в специальный журнал и расписывается на втором экземпляре акта, который хранится в службе номерного фонда. Срок хранения забытых вещей - шесть месяцев для российских и один год для иностранных граждан. Затем забытую вещь передают в полицию. Если владелец вещи неизвестен, составляется акт, который подписывает работник, ее обнаруживший, зав. этажом или дежурный администратор [18].

#### 2) Ведение учета забытых вещей.

В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Гостиницы уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы. Срок хранения забытых вещей 1 месяц, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения Гостиницы [22].

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

#### 1) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Технология и последовательность выполнения различных видов уборочных работ:

- 1) Подготовка номера к заселению.
- 2) Уборка забронированных номеров.
- 3) Уборка освободившихся номеров.

- 4) Уборка занятых номеров.
- 5) Экспресс-уборка (дополнительная).
- 6) Генеральная уборка.
- 2) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, горничная надевает чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. У горничной имеется тележка для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции. Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора. Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.

При проведении уборочных работ горничная снабжается различными уборочными материалами:

- 1) Для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;
- 2) Для чистки ковров и ковровых покрытий.
- 3) Для мытья дощатых, окрашенных масляной краской полов и линолеумов.
- 4) Для чистки медных, латунных, бронзовых изделий.
- 5) Для мытья стекол.
- 6) Для мытья санузлов.
- 7) Для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления.

Завершается уборка в номере приведением в надлежащий порядок санузла. Приступая к уборке санузла горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук. После окончания уборки санузла, горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, раскладывает на туалетной полочке стаканы по числу проживающих в номере и необходимый набор предметов гостеприимства в зависимости от категории гостиницы и стандартов (гель для душа, шампунь, мыло, зубная щетка и паста, тапочки, салфетки, туалетная бумага с резервным рулоном).

## 6 Индивидуальное задание

### Выполнение обязанностей портье

Портье – это администратор в гостинице. От размера гостиничного комплекса и его вместимости гостей зависят напрямую обязанности этого сотрудника.

В обязанности портье входит:

- 1) Контроль своевременной выплаты задолженностей со стороны поселенных граждан (за проживание и доп. услуги).
- 2) Все операции, связанные с проверкой документов заселяемых гостей (разрешение на заселение по предъявлению паспорта, оформление всех необходимых документов, соблюдение паспортного режима).
- 3) Контроль движения номерного фонда, подготовки номеров к заселению своевременно, соблюдения правил, которые установлены в гостинице, проживающими.
- 4) Надзор за сменой дежурного персонала и ведение учета в специальном журнале.
- 5) Разрешение конфликтов между внутренними сотрудниками, чтобы это не отразилось на обслуживающей способности отеля.
- 6) Ведение документации и сдача отчетов в бухгалтерию.
- 7) Взаимодействие с проживающими людьми: выдача/получение ключей от номеров, а также их хранение вне использования, информирование гостей о наличии дополнительных платных и бесплатных услуг и их предоставление.

Человек, работающий на этой должности, должен успешно справляться с многозадачностью, быть ответственным и сохранять холодный рассудок в непростых ситуациях.

Таким образом, можно сделать вывод, что в гостинице ООО «Омега» работает квалифицированный персонал, который предлагает большое разнообразие услуг и ставит перед собой задачи для того, чтобы обеспечить комфортное проживание.

## Заключение

Гостиничный бизнес процветает и набирает обороты развития в нашем городе, крае вообще в мире. Средства размещения также формируют у гостей нашего города впечатления поездки в целом. В связи с этим становится очевидным, что нашему городу необходимы отели разных классов, которые были бы способны принимать как отечественных, так и иностранных гостей; удовлетворяя запросы любого потребителя в комфорте и в цене.

Главная цель гостиницы в современных условиях – получение максимальной прибыли, что невозможно без эффективного управления капиталом. Поиски резервов для увеличения прибыльности предприятия составляют основную задачу управленца.

Очевидно, что от эффективности управления финансовыми ресурсами и предприятием целиком зависит результат деятельности предприятия. Если дела на предприятии идут самотеком, а стиль управления в новых рыночных условиях не меняется, то борьба за выживание становится непрерывной, также в результате прохождения практики реализованы управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания на предприятии.

В результате прохождения учебной практики, были выполнены следующие задачи: изучила оформление и подготовку счетов гостей; отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями; ознакомилась со стандартами обслуживания в гостинице; изучила предоставления услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки); ознакомилась с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; выяснила потребности и пожеланий гостя относительно услуг; изучила оформление документов на забытые вещи; изучила оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Что такое предприятие индустрии? [сайт]. – URL: <https://buklib.net/books/23273/> (дата обращения: 08.06.2023).
- 2 Развитие гостеприимства в России [сайт]. – URL: <https://www.hotelsofi.ru/articles/istoriya-razvitiya/> (дата обращения: 08.06.2023).
- 3 Этапы мировой индустрии [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 08.06.2023).
- 4 Организационная структура и взаимодействие подразделения [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9959311/page:5/> (дата обращения: 03.06.2023).
- 6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия [сайт]. – URL: <https://starsea-hotel.ru/services/> (дата обращения: 01.06.2023).
- 7 Генеральный директор гостиницы и его функции. [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 8 Зам. генерального директора и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 9 Директор номерного фонда [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 10 Руководитель хозяйственной службы и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 11 Руководитель прачечной и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 12 Финансовый директор и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 13 Администратор и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 14 Кассир и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.05.2023).
- 15 Функции зам. генерального директора [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 16 Руководитель кадровой службы [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).
- 17 Функции руководителя кадровой [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.05.2023).



18                    Руководитель                    службы                    горничных[сайт].  
URL:<https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.05.2023).

19                    Директор                    СПИР                    и                    его                    функции[сайт].  
URL:<https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 10.06.2023).

## Приложение А

## Схема проезда к гостинице «GOLDEN HORN BAYVIEW»

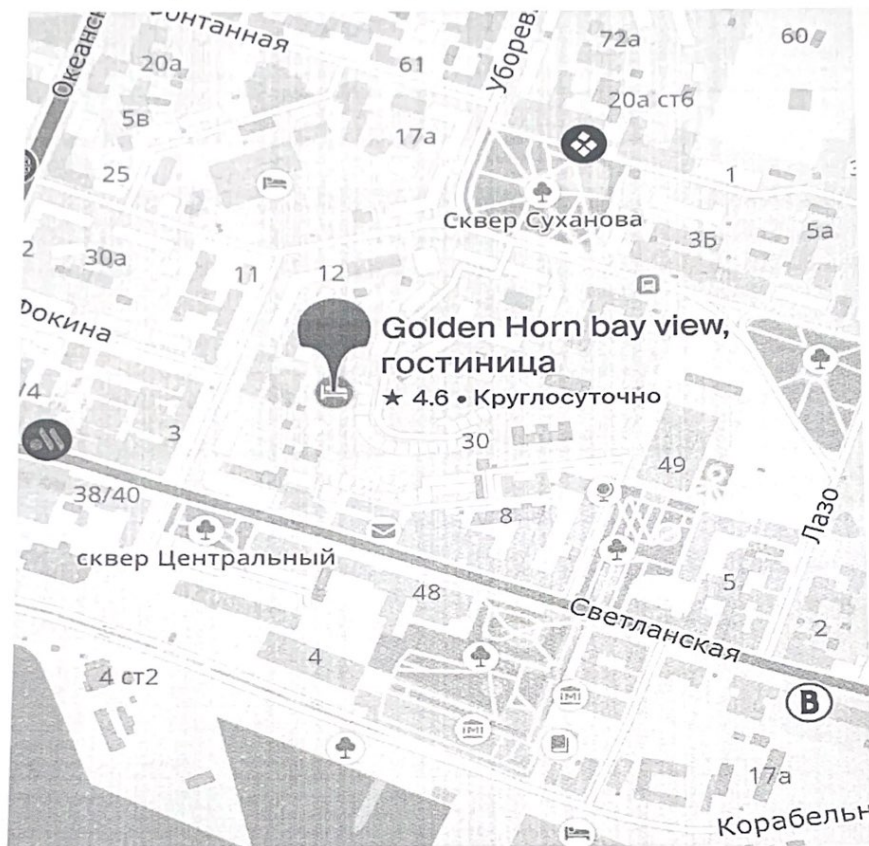


Рисунок 1 – Схема проезда к ООО «Омега»

## Приложение Б

Номерной фонд гостиницы «GOLDEN HORN BAYVIEW»

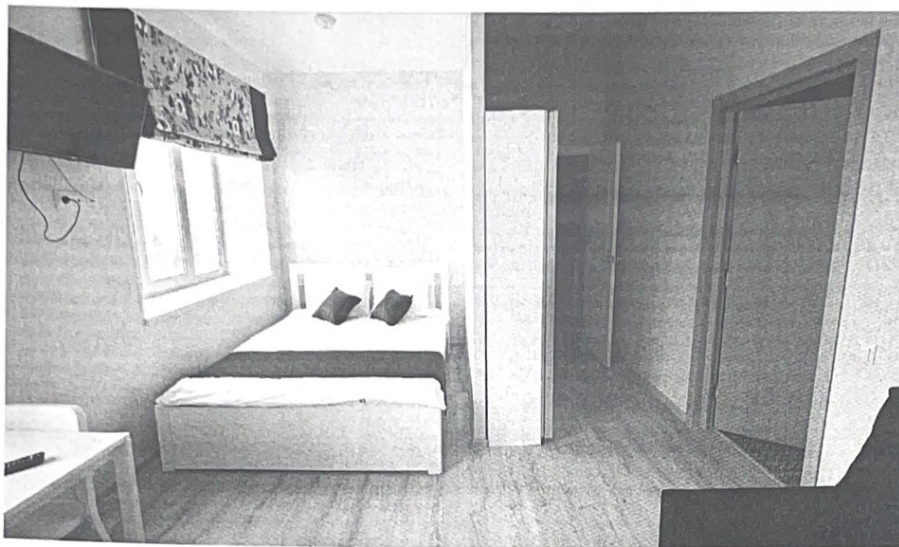


Рисунок Б.1 – Номер категории стандарт (двухместный)

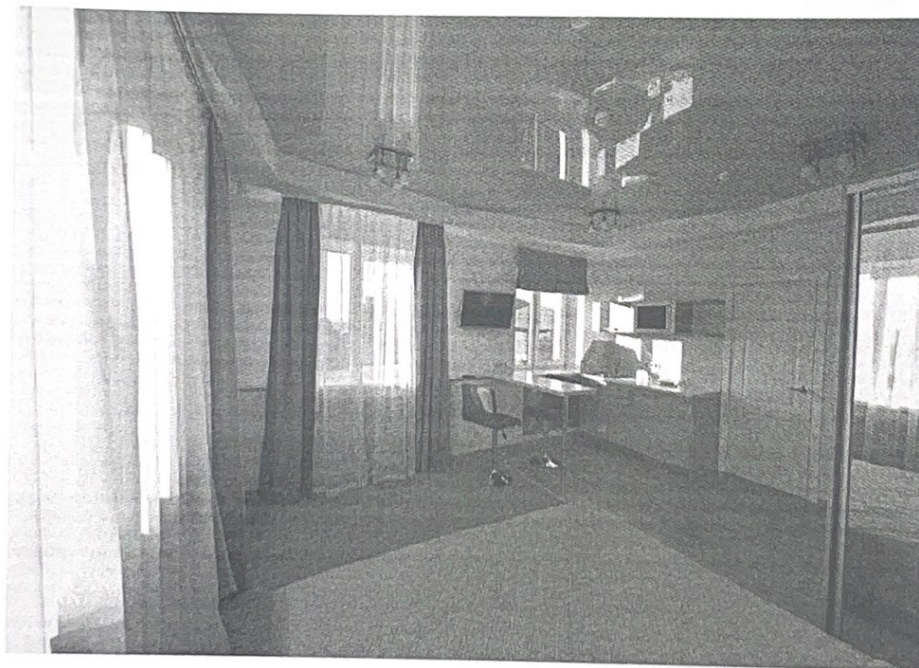


Рисунок Б.2 – Номер – студио с видом на Золотой Рог

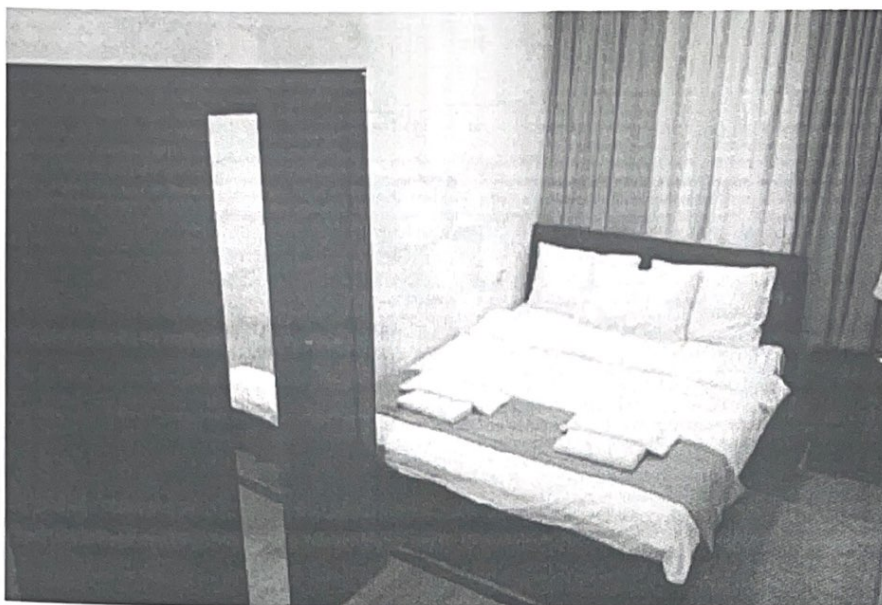


Рисунок Б.3 – Семейный номер



Рисунок Б.4 – Номер-студио с видом на город

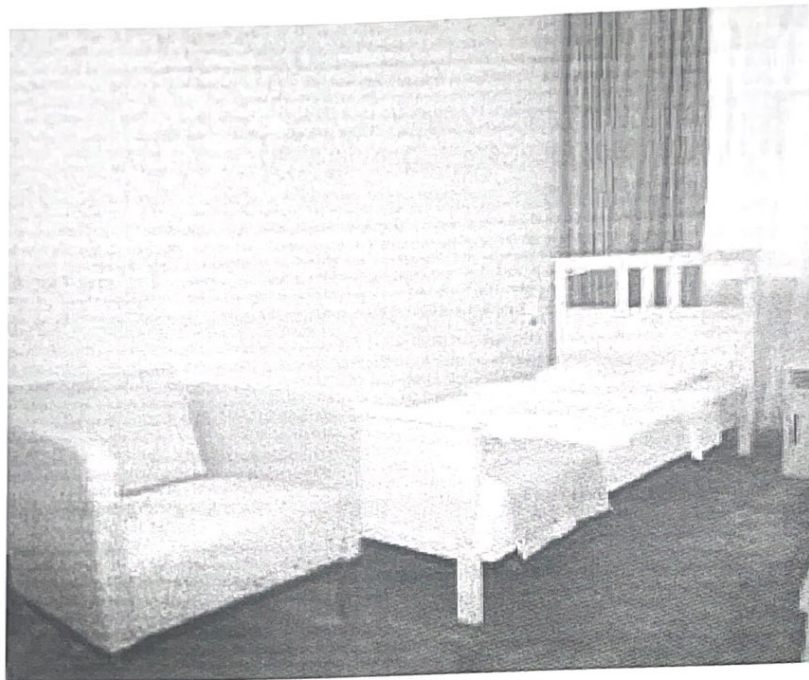


Рисунок Б.5 – Номер категории стандарт (одноместный)

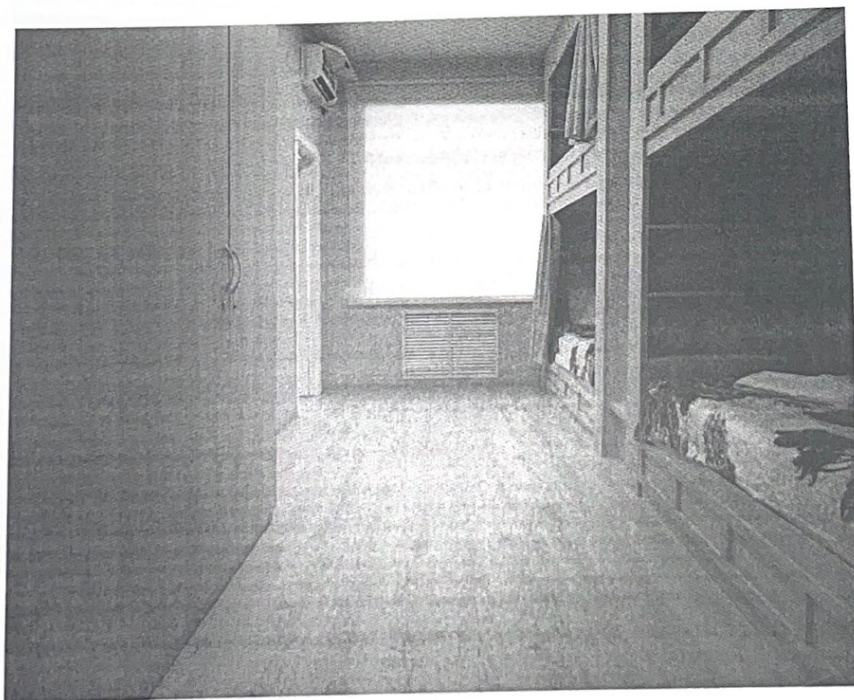


Рисунок Б.6 – Номер категории стандарт (четырёхместный)

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

Студент(ка) Михайдарова Мария Сергеевна,  
ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2023 г. по «23» июня 2023 г.

в организации ООО "Визита", г. Владивосток,  
ул. Уборевича 40/9.  
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 портье	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
6	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
7	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
10	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
11	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
12	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
13	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
14	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
15	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
16	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	6

17	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6
18	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6
	Ведение учета забытых вещей	
19	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	6
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	
20	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	6
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
21	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	
22	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
23	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
	Оформление отчетной документации	
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «27» мая 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «23» июня 2023 г.

Подпись руководителя практики

*Владимирова Е.А.* Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Махшигарова Мария Сергеевна  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2023 г. по «23» июня 2023 г.

в организации ООО, "Семья", г. Владивосток, ул. Зоревская 10/1

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Выполнение обязанностей портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	<i>Отлично</i>
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	<i>Отлично</i>
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<i>Отлично</i>



		Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Отлично
<b>Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>			Отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.	Отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение контроля готовности номеров к заселению. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Отлично
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>			Отлично

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

Отлично на продвинутом уровне

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

Дата 23 июня 2023 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия



подпись  
М.П.

Григорьев Е.В.  
Ф.И.О.

# ДНЕВНИК

## прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Мухамбаева Мария Сергеевна  
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-22-1









Место прохождения практики ООО "Ситико"

Сроки прохождения с «27.05.2023» по «23.06.2023»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2023 г  
дата

  
подпись

Грибская Е. В.  
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2023	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	
29.05.2023	Выполнение обязанностей портье	5	
30.05.2023	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	4	
31.05.2023	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
01.06.2023	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
02.06.2023	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2023	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
05.06.2023	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
06.06.2023	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
07.06.2023	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	

08.06.2023	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
09.06.2023	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
10.06.2023	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
12.06.2023	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	5	
13.06.2023	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
14.06.2023	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих		
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
15.06.2023	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
16.06.2023	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей		
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	4	
17.06.2023	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
19.06.2023	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
20.06.2023	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
21.06.2023	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
	Оформление отчетной документации	5	
22.06.2023- 23.06.2023	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики	5	
23.06.2023	Защита отчета по практике	5	
	Дифференцированный зачет	5	



Руководитель  
«Омега»  
М.П.

подпись

Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента

*Михайловский Марии Сергеевны*

группы С-ГД-22-1 при прохождении производственной  
(по профилю специальности) практики

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

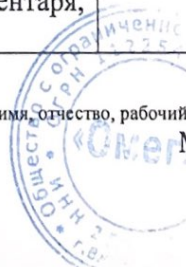
	профессиональной сфере	привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	<i>внесены</i>
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	<i>внесены</i>
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	<i>внесены</i>
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	<i>внесены</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	<i>внесены</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	<i>внесены</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	<i>внесены</i>

Руководитель практики (от организации)

*Е.П.*  
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



## Характеристика

Михайдарова Мария Сергеевна, студентка 1 курса, специальности «Гостиничное дело» проходила производственную практику на предприятии ООО «Омега», с «27» мая 2023 г. по «23» июня 2023 г., расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Уборевича, 10/9.

За время прохождения практики данная студентка продемонстрировала высокую мотивацию и заинтересованность в участии в практике. Она была очень ответственной и дисциплинированной, всегда приходила на работу вовремя и выполняла свои обязанности в полном объеме. Она была быстро обучаемой и готовой вникать в детали, чтобы выполнить свою работу качественно. Кроме того, она была коммуникабельной и умелой работать в команде, что помогло ей эффективно справляться с поставленными задачами.

Студентка проявляла инициативу и творческий подход к решению задач, что давало положительный результат. Она активно участвовала в обсуждении проектных решений и предлагала свои идеи. Она также проявила высокий уровень самостоятельности в выполнении заданий, что позволяло ей эффективно использовать свои знания и навыки в практической деятельности.

По результатам прохождения практики были реализованы все поставленные задачи в соответствии с выданным заданием.

Руководитель практики от организации Орловская Е.В.



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

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ


Студент Михайдарова Мария Сергеевна  
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-22-1  
согласно приказу ректора № 3727-с от 22.05.2023 года  
направляется в ООО "Омега", г. Владивосток  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 4 недели с 27.05.2023 года по  
23.06.2023 года.

Руководитель практики Владимирова Е.А.



*Владимирова Е.А.*

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Омега»	27.05.2023-23.06.23	
ООО «Омега»	27.05.23-23.06.23	