

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



А.И.Зайцева

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой 

Руководитель  
практики от ОО 

Ж.А. Тен

Владивосток 2024

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Santa Resort Hotel»... ..	5
1.1 История создания и развития ООО «Santa Resort Hotel».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Santa Resort Hotel».....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений «Santa Resort Hotel».....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Santa Resort Hotel».....	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Santa Resort Ho- tel».....	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Santa Resort Hotel». Культура предприятия ООО «Santa Resort Hotel».....	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта ООО «Santa Resort Hotel».....	15
4 Система обеспечения безопасности.....	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	17
6 Индивидуальное задание.....	19
Заключение.....	22
Список использованных источников.....	23
Приложение А. Карта отеля ООО «Santa Resort Hotel».....	24

## Введение

Индустрия гостеприимства в России находится в процессе активного развития и преодоления вызовов. Успех зависит от способности предпринимателей адаптироваться к изменяющейся обстановке и предлагать конкурентоспособные услуги высокого качества. Несмотря на рост, в некоторых регионах все еще отсутствует достаточно развитая туристическая инфраструктура. Качество услуг в некоторых объектах размещения и на туристских маршрутах может не соответствовать современным стандартам.

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

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

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

Предприятие размещения – это любой объект, предоставляющий временное жилье и сопутствующие услуги для гостей. Это более широкое определение, чем "гостиница", и включает в себя множество различных типов объектов, от классических отелей до более нестандартных вариантов. URL: [https://unecon.ru/wp-content/uploads/2022/09/vestnik\\_no\\_8\\_.pdf](https://unecon.ru/wp-content/uploads/2022/09/vestnik_no_8_.pdf)

Учебная практика организуется и проводится в соответствии с типовым договором на проведение практики студентами с предприятиями (учреждениями, организациями) с 31.05.2024 по 13.06.2024 в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж.

Данная работа написана по материалам отеля ООО «Санта Ризот Отель» (г. Южно-Сахалинск).

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

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- постижение культуры межличностного общения;
- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- ознакомиться с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- изучить структуру предприятия;
- изучить организацию рабочих мест персонала;
- изучить технологию обслуживания в гостинице.
- приобщение к маркетинговым исследованиям спроса и сбыта.
- определить место гостиницы в социальной и маркетинговой среде;
- проанализировать уровень и состояние сервисной деятельности;
- изучить правовое обеспечение деятельности и ознакомиться с положениями и инструкциями, регламентирующими деятельность гостиницы;

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

## 1 Общие сведения о предприятии ООО «Santa Resort Hotel»

### 1.1 История создания и развития ООО «Santa Resort Hotel»

19 сентября 1991 года совместным российско-японским предприятием «Сахалин-Тайрику» состоялась закладка гостиничного комплекса международного класса. Будущему названию Отель благодарен супруге одного из соучредителей с японской стороны, придумавшей соединить первые слоги острова (и одновременно названию компании) Сахалин и названия компании Тайрику. В результате Отель «Санта» получил имя и был торжественно открыт 3 апреля 1993 года. Названиями залов Отеля послужили камни, особый символ, при помощи которого японцы передавали свою философию. Камень для японцев является символом вечной красоты и одухотворения. Ресторан получили название «Рубин», бар – «Кристалл» и «Изумруд» (бар «Изумруд» в 2018 г. реконструирован в сигарную «Эмеральд»), банкетный зал – «Алмаз».

Santa Resort Hotel расположен в окруженной сопками долине, вблизи городского парка отдыха и горнолыжного курорта «Горный Воздух». Завораживающая в любое время года природная красота, свежий воздух и тишина.

Архитектура отеля, унаследованная от японских проектировщиков по сей день, впечатляет своей исключительностью. Рядом с Отелем расположен аэродинамический комплекс и лыже роллерная трасса. Гости могут посетить музеи Южно-Сахалинска: арт-музей, краеведческий, исторический парк России, музей Победы.

Отель располагается по адресу: г. Южно-Сахалинск, Венская, д.3

Телефон: +7 (4242) 51-10-00

Электронная почта: [reservation@santahotel.ru](mailto:reservation@santahotel.ru)

### 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Santa Resort Hotel»

Учредительные документы – это основа функционирования отеля как юридического лица, определяющая его структуру, цели, правила работы и права/обязанности участников. Для юридических лиц необходимы: устав (определяет цели, структуру, органы управления и полномочия), учредительный договор (при участии нескольких лиц, определяет порядок создания и работы отеля), приказ о назначении директора, штатное расписание (перечень должностей и количества сотрудников) и копии свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП) для подтверждения регистрации.

Помимо учредительных документов, гостиница должна иметь лицензию на осуществление гостиничной деятельности (при необходимости), разрешение на эксплуатацию здания (соответствие нормам пожарной безопасности, санитарным нормам и т.д.), а также разрешение на работу с персональными данными гостей.

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

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

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

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

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

### **1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «Santa Resort Hotel»**

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

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

Линейно-функциональная система управления – это тип организационной структуры управления, который характеризуется четкими вертикальными и горизонтальными связями между подразделениями и сотрудниками. Данная система управления часто используется в

традиционных организациях, таких как производственные предприятия, где необходимо распределение обязанностей и выполнение стандартных операций.

Организационная структура отеля представлена на рисунке 1. «Санта Ризот Отель». Ниже представлены ключевые службы, которые напрямую взаимодействуют с гостями и являются основой функционирования отеля:

- 1) служба приема и размещения;
- 2) служба бронирования и продаж;
- 3) служба общественного питания;
- 4) служба housekeeping;
- 5) инженерно-технический отдел;
- 6) бухгалтерия.

Служба приема и размещения играет ключевую роль в обеспечении комфорта и удовлетворения гостей. Поскольку отель ждет своих Гостей в любое время дня и ночи, сотрудники Службы приема и размещения работают круглосуточно.

Характеристика службы приема и размещения:

- 1) прием, регистрация, размещение и выписка гостей;
- 2) информационное обслуживание об инфраструктуре отеля;
- 3) консьерж-сервис;
- 4) управление бронированием;
- 5) обслуживание и управление жалобами гостей за стойкой ресепшн;
- 6) координация работы других служб гостиницы.

Служба бронирования и продаж – это "лицо" отеля, первое впечатление, которое получает гость. Она отвечает за прием и обработку заявок, подтверждение бронирований, продажа дополнительных услуг, взаимодействие с другими отделами и анализ спроса.

Характеристика службы бронирования и продаж:

- 1) прием и обработка заявок на бронирование;
- 2) ведение базы данных гостей;
- 3) ценообразование и управление
- 4) анализ продаж и эффективность каналов бронирования.

Служба общественного питания – это комплексное подразделение, отвечающее за все аспекты питания и напитков, предлагаемых гостям. В отеле «Санта Ризот Отель» работает ресторан «Рубин», в котором проходят завтраки для проживающих в формате шведской линии, а также, обслуживание по меню. Помимо ресторана, в отеле функционирует бар

«Кристалл», где предлагаются гостям коктейли и легкие закуски, в летнее время работает беседка, возле ресторана и терраса.

Характеристика службы питания:

- 1) предоставление услуг питания;
- 2) разработка меню;
- 3) сервировка и обслуживание;
- 4) контроль качества;
- 5) управление персоналом;
- 6) финансовый учет и контроль.

Служба housekeeping – предполагает ежедневные уборки и чистку номеров, куда входит мытье окон, ковров, мебели. Именно поэтому горничные трудятся круглосуточно, наводя порядок в номерах и в помещениях общественного пользования.

Характеристика службы housekeeping:

- 1) уборка номеров;
- 2) уборка общественных зон;
- 3) контроль за состоянием мебели и оборудования в номерах;
- 4) обеспечение номеров необходимыми принадлежностями;

Инженерно-технический отдел – это подразделение, отвечающее за техническое обслуживание, ремонт, модернизацию и обеспечение безопасности всех инженерных систем отеля.

Характеристика инженерно-технического отдела:

- 1) обеспечение бесперебойной работы инженерных систем;
- 2) ремонт и техническое обслуживание оборудования;
- 3) контроль за состоянием здания и сооружений;
- 4) энергоснабжение;
- 5) взаимодействие с подрядными организациями;
- 6) контроль за соблюдением правил техники безопасности.

Бухгалтерия в отеле – это отдел, отвечающий за финансовую деятельность гостиницы. Она играет ключевую роль в управлении финансами, обеспечении прозрачности и контроля за денежными потоками.

Характеристика бухгалтерии в отеле:

- 1) ведение бухгалтерского и налогового учета;
- 2) управление дебиторской и кредиторской задолженностью;

- 3) бюджетирование и планирование;
- 4) расчет заработной платы сотрудникам;
- 5) контроль финансово-хозяйственной деятельности;
- 6) взаимодействие с банками.



Рисунок 1 – Линейно-функциональная структура управления в отеле

Преимуществом линейно-функциональной структуры в отеле является:

- специализация: функциональные отделы создают специализированные группы сотрудников, обладающих определенными знаниями и навыками, что повышает эффективность работы;
- координация: линейные руководители координируют работу функциональных отделов, обеспечивая единое руководство и контроль за выполнением задач;
- гибкость: линейно-функциональная структура более гибкая, чем линейная, и может быть адаптирована к изменениям в деятельности отеля;
- эффективное управление: объединение специализации и координации позволяет эффективнее управлять сложными процессами в отеле;

Недостатки линейно-функциональной структуры в отеле:

- сложная коммуникация: в линейно-функциональной структуре коммуникация может быть более сложной, так как информация передается через несколько уровней иерархии;
- риск конфликтов: конфликты могут возникать между функциональными отделами

из-за различных целей и интересов;

- недостаток интеграции: функциональные отделы могут работать изолированно, что может привести к недостаточной интеграции между разными отделами;
- перегрузка руководителей: линейные руководители могут быть перегружены контролем за работой функциональных отделов;

Важно отметить, что эффективное взаимодействие между подразделениями отеля является ключом к успешному функционированию гостиницы. Четко определенная организационная структура и отлаженные процессы взаимодействия позволяют обеспечить высокий уровень обслуживания гостей и создать положительную репутацию отеля.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Santa Resort Hotel»

Одна из основных задач отеля – это привлечение коммерческой прибыли: максимизация загрузки номерного фонда, увеличение дохода за счёт дополнительных услуг, оптимизация затрат.

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

Оказание качественного сервиса гостям играет ключевую роль: удовлетворение потребностей гостя и индивидуальный подход, оперативное решение любых вопросов и проблем, создание комфортной атмосферы в отеле.

Немало важным фактором, является предоставление качественного питания при отеле. В «Santa Resort Hotel» существует две точки питания, ресторан «Рубин» с европейским залом, где для проживающих отеля осуществляется завтрак в формате шведской линии, для гостей с города стоимость завтрака составляет 1500 рублей, вместимость данного зала до 80 человек и азиатский зал с посадочными местами 25 человек, где у каждого есть возможность попробовать блюда корейской кухни и самостоятельно пожарить мясо в специально оборудованных кабинках. И излюбленное место всех гостей отеля – это бар «Кристалл» с панорамными окнами, где можно отдохнуть, после рабочего дня, попробовав аутентичные закуски и коктейли.

Абсолютно в каждом подразделении предприятия определены и документированы стандарты работы, которым следуют сотрудники в ходе выполнения своей работы. Все документы утверждены руководством. Документы доступны для персонала в понятной форме и размещены на видных местах в рабочей зоне подразделения.

Исходя из этого, в отеле Санта можно наблюдать непрерывное повышение качества услуг и совершенствование деятельности: обратная связь от гостей, совершенствование материально-технической базы, обучение и развитие персонала, мониторинг рыночных тенденций и внедрение инноваций.

Санта Ризот Отель предлагает своим гостям большой ассортимент основных и дополнительных услуг. Они представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные и дополнительные услуги в отеле

Основные услуги	Дополнительные услуги
Парковка	Водный комплекс «Янкито»
Круглосуточная стойка ресепшн	Теннисный корт
Бесплатный WI-FI	Сигарная комната «Эмиральд»
Консьерж	Конференц-услуги
Фитнес-зал	Трансфер
Уборка номеров	Экскурсионное обслуживание
Вызов скорой помощи и других экстренных служб	Услуги прачечной
Звонок-будильник на ресепшн	Room-service
Чай, кофе в номерах категории «Luxe»	Аренда зимнего и летнего оборудования (сноуборд, велосипед и так далее)
Пресса	Спа-зона, сауна, массаж
Трансфер в зимнее время до горнолыжного комплекса «Горный Воздух»	Свадебная регистрация на территории отеля

Данные услуги обеспечивают комфортное пребывание гостей в отеле и превращает обычное проживание в полноценный и запоминающийся отдых, а сам отель – в место, куда хочется вернуться снова.

Долгое время отель делал акцент на бизнес-путешественников и поэтому конференц-услуги являются самыми востребованными и сейчас. Это и проведение заседаний в конференц-зале, организация кофе-брейка, аренда комнаты переговоров и необходимого оборудования.

На данный момент времени, руководство отеля делает акцент на расширение дополнительных услуг, с целью привлечения потока туристов, которые путешествуют с детьми



## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Santa Resort Hotel»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Santa Resort Hotel». Культура предприятия ООО «Santa Resort Hotel»

Стоит подробно рассмотреть, как происходит процесс заселения гостей, предоставлении информации о номерах и технологию обслуживания гостей в отеле.

#### 1) Бронирование номера по телефону:

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

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

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

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

– Бронирует номер в системе Fidelio, повторяет информацию о бронировании и сообщает гостю номер бронирования.

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

#### 2) Бронирование номера на стойке ресепшн:

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

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

#### 3) Заселение гостя:

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

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

– Ознакомливает гостя с правилами проживания, расписанием работы основных служб отеля, а также с бесплатными услугами отеля.

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

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

#### 4) Обслуживание во время проживания:

- Круглосуточная помощь ресепшна при возникающих вопросах.
- Ежедневная уборка номеров, смена постельного белья и полотенец, пополнения мини-бара по запросу.
- Доставка еды и напитков в номер по меню.
- Дополнительные услуги, такие как прачечная, трансфер, глажка, экскурсионное обслуживание, аренда автомобиля.

#### 5) Экстраординарные ситуации:

- В случае возникновения экстраординарной ситуации сотрудники отеля действуют согласно инструкциям по безопасности.
- Персонал отеля оказывает гостям необходимую помощь.

#### 6) Выселения гостя:

- При выселении администратор проверяет отсутствие задолженностей за дополнительные услуги.
- Производит расчёт гостя, предоставляет ему фискальный чек и документы о проживании.
- Интересуется всё ли понравилось во время проживания, благодарит за выбор отеля и приглашает посетить его вновь.
- Прощается с гостем, желая хорошего дня или вечера.

#### 7) Обслуживание номеров:

- Уборка номеров производится ежедневно в соответствии с утверждёнными стандартами.
- Смена постельного белья производится не реже одного раза в три дня, полотенца меняются ежедневно.
- В ванных комнатах предоставляются туалетные принадлежности.
- Контроль качества уборки осуществляется старшей горничной.

Миссией отеля является быть в гармонии с природой, сохраняя традиции, заботясь о каждом госте и предвосхищая его желания. Исходя из этого, обучение персонала службы приёма и размещения, бронирования и продаж производится каждые 6 месяцев, так же разработана адаптационная программа для новых сотрудников. Срок прохождения 3 недели. Менеджеры служб поэтапно знакомят новых сотрудников с основами работы, с программным обеспечением и со стандартами обслуживания.

С недавних пор, был изменен и внешний вид сотрудников службы приемы и размещения: темные жилетки, юбки или брюки заменили на светло-голубые, добавив

галстуки, бейдж с именем сотрудника на русском и английском языке и логотипом отеля, собранные волосы и легкий макияж, отсутствие яркого маникюра у женщин.

Внешний вид службы бронирования и продаж остался без изменений – это деловой стиль одежды, брючный костюм или юбка, черная обувь без белой подошвы, бейдж с именем на русском и английском языке и логотипом отеля, собранный волосы и легкий макияж, отсутствие яркого маникюра.

При обслуживании гостей сохраняются правила речевого этикета. Гости приветствуют в зависимости от времени суток: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», обращаются на Вы и по имени, сотрудники общаются между собой в уважительном тоне. При соблюдении норм общения в коллективе создаётся приятная, расслабляющая обстановка. В такой атмосфере каждый сотрудник будет работать с удовольствием и стараться сделать всё хорошо. Деловые взаимоотношения в компании состоят из контактов руководителя с работниками и наоборот. Этикет общения состоит из: бесед, переговоров с представителями другого предприятия, собраний, разговоров по телефону, во время обслуживания гостей.

Таким образом, на предприятии Санта Ризот Отель наблюдается комфортная обстановка для работы внутри коллектива и в процессе обслуживания гостей за счёт уважительного общения сотрудников к друг другу, а также соблюдены стандарты обслуживания гостей.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта ООО «Santa Resort Hotel»

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

Продвижение отеля осуществляется через сайт и буклеты, где подробно описаны основные и дополнительные услуги, номерной фонд и также предоставлена вся необходимая информация об отеле, социальные сети, рассылки с акциями и специальными предложениями, сотрудничество с турагенствами.

Стимулирование продаж осуществляется за счет различных пакетов проживания для семейных пар и бизнесменов. Для семей разработан пакет «Выходного дня», бронируя номер повышенной категории в выходной день, гости могут поужинать по специальному меню в ресторане, посетить спа-зону и тренажёрный зал, и отдохнуть в парковой зоне при отеле по выгодной цене за 14 000 рублей за двоих. Для корпоративных клиентов предусмотрена скидка 15% на питание в ресторане, а также проживание в комфортабельных номерах, которые расположены в третьем корпусе отеля. Если гость является клиентом банка «Итуруп», то ему предоставляется скидка на проживание и питание в размере 5%. Самым популярным пакетом в отеле является «Свадебный», при условии заказа банкета свыше 250 000 рублей, номер в отеле категории «Wedding» будет бесплатным, в качестве подарка молодожёнам. Также, возможна, выездная регистрация на территории отеля за отдельную плату 25 000 рублей, где гости получают аренду площадки, арку, стулья в чехлах, ковровую дорожку, лёгкий фуршет коктейль.

Таким образом, эффективная маркетинговая деятельность в отеле требует комплексного подхода, постоянного анализа и адаптации к изменениям рынка.

## 4 Система обеспечения безопасности

Безопасность гостей – это главный приоритет в отеле, которому уделяют первостепенное внимание. В гостинице разработана комплексная система безопасности, регламентированная следующими документами:

1) Положение о системе безопасности гостиницы: определяет общие принципы, задачи, структуру и организацию обеспечения безопасности на территории и в помещениях гостиницы.

2) Инструкция по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях: подробно описывает алгоритм действий сотрудников при возникновении пожара, угрозы теракта, стихийных бедствий, других экстренных ситуаций.

3) Журнал регистрации инструктажей по безопасности фиксирует проведение инструктажей с персоналом по вопросам пожарной безопасности, охраны труда, действий в чрезвычайных ситуациях.

4) Договоры с лицензированными организациями на обслуживание систем пожарной сигнализации, видеонаблюдения, охранной сигнализации, тревожной кнопки.

Отель так же имеет документы, регламентирующие работу технических систем безопасности:

1) Система охранной сигнализации: проект и исполнительная документация на систему охранной сигнализации, инструкция по эксплуатации системы охранной сигнализации, журнал учета срабатываний охранной сигнализации и принятых мер, планы эвакуации при пожаре (на каждом этаже гостиницы), инструкции по использованию первичных средств пожаротушения, журнал учета проверок состояния пожарной безопасности.

2) Техническая безопасность: паспорта и инструкции по эксплуатации технического оборудования гостиницы, графики планово-предупредительных работ и ремонтов оборудования, журнал учета неисправностей и ремонтов оборудования.

3) Информационная безопасность: политика информационной безопасности гостиницы, инструкции для персонала по работе с конфиденциальной информацией, журнал учета доступа к конфиденциальной информации.

Все документы разработаны в соответствии с действующим законодательством и регулярно обновляются.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Это базовая функция любого заведения, предоставляющего услуги временного проживания, которое подразумевает выполнение комплекса последовательных действий, обеспечивающих гостю комфортное прибытие, быстрое оформление и заселение в забронированный номер.

### 1) Прием гостей:

– Встреча: начинается с момента, когда гость входит в здание гостиницы. Важно создать приятное первое впечатление: доброжелательная улыбка, приветствие, предложение помощи с багажом.

– Информирование: предоставление основной информации о гостинице: время завтрака, работа ресторана, наличие основных и дополнительных услуг (Wi-Fi, парковки, бассейна и т.д.).

### 2) Регистрация гостей:

– Проверка документов и бронирования: идентификация гостя (паспорт или иной документ), подтверждение брони (ваучер, номер брони).

– Заполнение анкеты гостя: сбор необходимых данных (ФИО, гражданство, адрес, контактные данные), ознакомление с правилами проживания.

– Оформление документов: оформление регистрационной карты гостя, заключение договора на предоставление гостиничных услуг (в случае необходимости), выдача ключа от номера.

### 3) Размещение гостей:

– Сопровождение до номера: сотрудник гостиницы может проводить гостя до номера, показать расположение лифта, рассказать о расположении основных объектов инфраструктуры.

– Демонстрация номера: краткая демонстрация особенностей номера: как пользоваться сейфом, мини-баром, управлять освещением, кондиционером, телевизором.

Все эти действия выполняются с учетом клиентоориентированности, оперативности, профессионализма и безопасности данных гостя.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей.

Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг включает в себя внимательное выслушивание и понимание запросов гостя, предлагая соответствующие варианты услуг, которые могут удовлетворить его потребности.

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору, включает в себя регулярное отслеживание предоставления услуг, убеждаясь, что они соответствуют установленным стандартам качества.

Характеристика данной области работы связана с необходимостью обладать отличными коммуникативными навыками, умением эффективно управлять временем, а также быть внимательным к деталям. Также важно иметь хорошее понимание ожиданий клиентов и умение работать в команде для обеспечения качественного предоставления услуг.

Важно помнить, что знание перечня услуг является ключевым элементом для предоставления качественного сервиса в гостиничном бизнесе. Сотрудники должны знать все услуги, предоставляемые гостиницей, включая размещение, питание, дополнительные удобства (бассейн, тренажёрный зал, сауна и так далее), услуги прачечной, трансферы и другие. Знание услуг позволяет сотрудникам эффективно продавать дополнительные услуги, что способствует увеличению выручки отеля. И важно обучать персонал новым услугам и изменениям в существующих, чтобы они всегда могли предложить гостям наилучший сервис.

## 6 Индивидуальное задание

### Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

Служба приема и размещения в гостиничном бизнесе играет ключевую роль, так как формирует первое впечатление о гостинице. Профессиональное, дружелюбное и эффективное обслуживание на ресепшене может существенно повлиять на общее впечатление гостей о гостинице. Ресепшен является центром координации различных услуг для гостей, таких как регистрация, выезд, заказ такси, информация о городе и туристских маршрутах, заказ билетов и так далее. Качество предоставляемых услуг напрямую влияет на удовлетворенность гостей. В отеле ресепшен обычно занимается финансовыми операциями, такими как оплата за проживание, депозиты, выставление счетов. И также, сотрудники службы приема и размещения поддерживают связь с другими отделами гостиницы, такими как обслуживание номеров, рестораны, управление, чтобы обеспечить координацию всех аспектов обслуживания гостей.

В структуре службы приема и размещения принято выделять Front Desk (стойка приема и размещения, стойка администратора, портье, Reception) и Front Office. На стойке приема и размещения работают менеджеры приема и размещения (портье), ночные аудиторы, могут быть консьержи, но обычно имеется отдельная стойка консьержей. Стойка приема и размещения делится на три секции: секция регистрации; секция кассовых операций; секция информации и почты. Ресепция должна быть хорошо обозначена и легко доступна для гостей. Рабочие станции должны быть организованы таким образом, чтобы обеспечить эффективное взаимодействие с гостями и также, с учетом эргономических принципов, чтобы обеспечить комфорт и безопасность сотрудников на рабочем месте. Рабочие места сотрудников должны быть оснащены всем необходимым информационным оборудованием, включая компьютеры, телефоны, принтеры, сканеры, необходимые для проведения оперативных процедур. Важно предусмотреть удобное место ожидания для гостей, где они могут комфортно ожидать своей очереди на регистрацию или получение информации. Необходимо предусмотреть безопасное и удобное место для хранения документов, форм, бланков и других материалов, используемых сотрудниками службы приема и размещения. Важно также уделить внимание вопросам безопасности, в том числе обеспечить видимость и доступность систем безопасности, например, пожарных извещателей, охранной сигнализации на рабочем месте.

Функции службы приема и размещения:

– продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;

- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или, когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

Служба портье осуществляет контроль над номерным фондом гостиницы, ведя картотеку занятости номеров и наличия свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях: к гостям (информирование о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, о работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиентов).

Процесс обслуживания гостей в гостиницах службой приема и размещения включает в себя несколько этапов, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей.

- приветствие и регистрация: гости проходят регистрацию при заезде. сотрудники гостиницы приветствуют гостей, предлагают заполнить форму регистрации, проверяют документы, выдают ключи от номера;
- предоставление информации: при регистрации сотрудники могут предоставить информацию о доступных услугах в гостинице (рестораны, спа, фитнес-центр), а также о правилах проживания;
- управление бронированием: если у гостей есть бронь, сотрудники подтверждают бронирование, проверяют наличие номеров и учитывают особые пожелания гостей;
- помощь с багажом: при необходимости сотрудники помогают гостям с багажом, доставляют его в номер;
- решение проблем: служба приема и размещения помогает гостям решать возникающие проблемы;
- выезд из гостиницы: при выезде сотрудники проверяют состояние номера, помогают с расчетом за проживание, проводят процедуру выписки;
- обратная связь: после проживания гости могут оставить отзыв о гостинице, что помогает улучшить качество обслуживания.

Эти шаги помогают создать положительный опыт проживания для гостей и обеспечить высокий уровень сервиса в гостинице.

## 2) Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

Это является ключевым аспектом обслуживания в гостиничном бизнесе. Данный процесс помогает гостинице предоставить персонализированный сервис, соответствующий ожиданиям каждого гостя. Сотрудники должны активно выслушивать потребности и пожелания гостей. Это может включать в себя задавание вопросов, касающихся предпочтений в номере, дополнительных услуг, питания и развлечений. Понимание того, что каждый гость уникален, помогает создать персонализированный сервис. Например, если гость предпочитает определенный тип подушек или имеет диетические ограничения, гостиница может учитывать эти пожелания. После проживания гостей полезно собирать обратную связь, чтобы понять, насколько их потребности были удовлетворены, и использовать эту информацию для улучшения обслуживания в будущем.

Этот процесс помогает гостинице создавать уникальные и запоминающиеся впечатления для каждого гостя, что в свою очередь способствует удовлетворенности гостей и повторным бронированием.

## Заключение

Таким образом, проанализировав и обобщив выше представленную информацию, мы можем сказать, что гостиничная индустрия сегодня находится в стадии быстрого развития и изменений потребительского поведения под воздействием технологических инноваций, также растущая конкуренция стимулирует гостиничные компании к диверсификации предложений, включая развитие новых брендов, концепций и форматов размещений.

В ходе выполнения работы была выполнена цель: я приобрела теоретические навыки самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы по модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье) в «Санта Ризот Отель», расположенный по адресу г. Южно-Сахалинск, Венская, д.3.

Были выполнены ряд поставленных задач:

- постижение культуры межличностного общения;
- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- ознакомиться с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- изучить структуру предприятия;
- изучить организацию рабочих мест персонала;
- изучить технологию обслуживания в гостинице.
- приобщение к маркетинговым исследованиям спроса и сбыта.
- определить место гостиницы в социальной и маркетинговой среде;
- проанализировать уровень и состояние сервисной деятельности;
- изучить правовое обеспечение деятельности и ознакомиться с положениями и инструкциями, регламентирующими деятельность гостиницы;

Проведенная работа позволила сделать следующее заключение:

- организационная структура управления отелем не требует существенных изменений;
- гостиница материально и технически хорошо оснащена, в работе используются современные технологии и разработки;
- персонал службы обрабатывает большой объем информации и находится в постоянном взаимодействии с другими отделами гостиницы;
- конкурентоспособность гостиницы находится на высоком уровне;
- гостиница имеет свои достоинства и недостатки.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Официальный сайт отеля в парковой зоне с бассейном [сайт]. – URL: <https://santahotel.ru> (дата обращения: 04.06.2024).

2 Прием, размещение и выписка гостей [сайт]. – URL: [https://studwood.ru/1099902/turizm/priemrazmeschenie\\_vypiska\\_gostey](https://studwood.ru/1099902/turizm/priemrazmeschenie_vypiska_gostey) (дата обращения 06.06.2024).

3 1 ГОСТ Р 50645-2013. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Введен 07.01.2013 // Все ГОСТы. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/5200003> (дата обращения 06.06.2024).

4 Служба бронирования [сайт]. – URL: [https://revolution.allbest.ru/management/00393699\\_0.html](https://revolution.allbest.ru/management/00393699_0.html) (дата обращения: 10.06.2024).

5 Полюшко Ю., История сферы гостеприимства: учебник для студентов вузов / Полюшко Ю. - Москва: Издательские решения, 2023 – 84 с.

6 Полюшко Ю., Сборник стандартов обслуживания для персонала службы приема и размещения в гостинице: учебник для студентов вузов / Полюшко Ю. - Москва: Издательские решения, 2019 – 157 с.

7 Организация обслуживание в гостиницах // Студенческая библиотека онлайн – URL: [https://studbooks.net/663886/turizm/organizatsiya\\_obslyuzhivanie\\_gostinitsah](https://studbooks.net/663886/turizm/organizatsiya_obslyuzhivanie_gostinitsah) (дата обращения 10.06.2024)

8 Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020 – 352 с. (дата обращения 11.06.2024)

9 Учредительные документы // Словари и энциклопедии на Академике - URL: [https://banks.academic.ru/1849/Учредительные\\_документы](https://banks.academic.ru/1849/Учредительные_документы) (дата обращения 06.06.2024)

10 Гостиничная индустрия как комплексная составляющая индустрии туризма и гостеприимства [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/91/19419/> ( дата обращения 06.06.2024)

## Приложение А

## Карта отеля



Рисунок А.1 – Карта отеля «Santa Resort Hotel»

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Зайцева Анна Ивановна,  
 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 места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5
3	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
4	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	6
5	Отработка навыков регистрации иностранных граждан Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	6
6	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) Оформление и подготовка счетов гостей	6
7	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	6
8	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера,	6

	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 Зайцева Анна Ивановна,  
 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.	<i>хорошо</i>
	ПК 1.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	<i>отлично</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)</b>			<i>отлично</i>

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

*Доведена 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 *отлично*

Руководитель практики от предприятия

*Тен Ж.А.*  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О

# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студент Зайцева Анна Ивановна  
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: гостиничное дело/специалист по гостеприимству

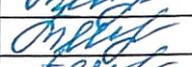
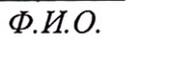
Группа С-ТГ-23-Г1

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   
дата подпись Ген Ж.А.  
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	4	
	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	5	
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5	
05.06.2024	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	4	
	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5	
06.06.2024	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	4	

	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	4	
08.06.2024	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	5	
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	4	
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	
13.06.2024	Дифференцированный зачет.	5	
13.06.2024	Составление отчета.	5	

Руководитель

  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента

*Зайцевой Алены Ивановны*

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	<i>высокий</i>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение задач для поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации	<i>высокий</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применение современной научной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>высокий</i>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке, проявление толерантности в рабочем коллективе	<i>высокий</i>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	<i>средний</i>

	российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		<i>средний</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществление работы с соблюдением принципов бережливого производства; организация профессиональной деятельности с учетом знаний об изменении климатических условий региона	<i>средний</i>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; пользование средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	<i>средний</i>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимание текстов на базовые профессиональные темы; участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; выстраивание простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
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	<i>высокий</i>

		иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	<i>Воскожи</i>
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.	<i>Воскожи</i>

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА**  
на учебную практику

Студентки Зайцевой Алены Ивановны

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»

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

  
(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«13» июня 2024 г.