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

## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания


ПМ.04 Продажи гостиничного продукта

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.11 «Гостиничный сервис»

период с «01» декабря по «28» декабря 2021 года

Студент группы СО-ГС-19

  
подпись

Мартынова А.Э.

Наименование предприятия: ООО «Лотте Отель Владивосток»


Руководитель практики от предприятия

  
подпись

Захарова Е.П.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от ОО



Беленькая Ж.А.

Владивосток 2021

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Перспективы развития предприятия.....	10
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	16
4 Система обеспечения безопасности.....	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	19
6 Индивидуальное задание.....	23
Заключение .....	25
Список использованных источников.....	26
Приложение А. Схема проезда.....	27
Приложение Б. Холл ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	28
Приложение В. Номера ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	29

## Введение

Гостиничный сервис – это перспективное направление по организации обслуживания в гостинично – ресторанных комплексах разных категорий клиентов в соответствии со стандартами данной классификаций средств размещения. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. Современный гостиничный бизнес предполагают интенсивное перемещение людей в пространстве, а последнее требует существования развитой инфраструктуры приёма и размещения туристов и деловых людей, которая бы не только была доступна для потребителей, но и обеспечивала её владельцам достаточную рентабельность и конкурентоспособность.

Под индустрией гостеприимства понимается предпринимательская деятельность на рынке услуг, связанная с обслуживанием гостей. Индустрия гостеприимства включает в себя также организацию общественного питания, физкультурно-спортивных и других развлечений, парки отдыха и т. п.

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику с 1 декабря 2021 г. по 28 декабря 2021 г. в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».

Целью прохождения практики является: сбор материалов, приобретение практических навыков самостоятельной работы основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- 1 Анализ материально-технической базы гостиницы.
- 2 Работа с нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия.
- 3 Участие в мероприятиях планово-предупредительного ремонта.
- 4 Анализ состава и структуры службы обслуживания предприятия.
- 5 Сбор и анализ информации о ценах.
- 6 Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

Таким образом, индустрия гостеприимства представляет собой сферу услуг в области туризма, включающая и объединяющая различные предприятия туристской индустрии: гостиницы, туроператоры и туристские агентства, предприятия питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т. д., а также организации, оказывающие сопутствующие услуги.

# 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

## 1.1 История создания и развития предприятия

Концерн «Lotte Group» начал своё развитие в Республике Корея в 1967 году, когда была основана компания «Lotte Confectionery». Последующее десятилетие компания расширяла своё присутствие на национальном рынке, развиваясь в области пищевого производства, строительства, нефтехимии, розничных продаж, гостиничном бизнесе и других отраслях хозяйства.

Компания «Lotte Hotel» была основана в 1973 году, на протяжении нескольких лет основатель Шин Гёк Хо ездил по всему миру, изучая работу крупнейших лидеров гостиничного бизнеса и первый отель был открыт в 1979 году. Им стал отель в Сеуле «Lotte Hotel Seoul», который и по сей день является визитной карточкой отельной индустрии Южной Кореи и компании Lotte.

В 1984 году в портовом городе Пусан, втором по значению городе Южной Кореи после столицы, открывается «Lotte Hotel Busan». В 1989 году компания расширяется с открытием новой гостиницы и парка развлечений «Lotte World Adventure», созданном по аналогии со знаменитым «Диснейлендом».

В 2000 году открывается гостиница-курорт на популярном у туристов острове Чеджу «Lotte Hotel Jeju».

Два года спустя в 2002 году в цепи появляется новый отель «Lotte Hotel Ulsan», возведённый в Ульсане, седьмом по величине городе Республики Корея.

В 2009 году происходит открытие шестого отеля сети в Сеуле «Lotte City Hotel Маро».

Первая гостиница за пределами Кореи была открыта в 2010 году в Москве — «Lotte Hotel Moscow».

В 2014 году компания приобрела 100% долей в уставном капитале петербургского ООО «Файв Стар», которая владела правом на реконструкцию исторического здания на Исакиевской площади в Санкт-Петербурге.[1] Компания запланировала создание отеля класса Люкс. Официальное открытие состоялось 31 мая 2017 года при участии губернатора Санкт-Петербурга Георгия Полтавченко. Торжественное открытие произошло 15 сентября 2017 года при участии CEO Lotte Group Шина Дон Бина. В 2015 году началось строительство отеля в Самаре, открытие которого было приурочено к Чемпионату Мира по футболу 2018. В конце 2017 года руководство компании анонсировало о планах ребрендинга действующего отеля во Владивостоке под бренд Lotte Hotel.

В 2017 году состоялось торжественное открытие новой категории отелей Lotte - Signiel, ещё более премиальной. Новый отель в Сеуле будет размещён в небоскребе World Tower на уровне с 75 этажа. Сам небоскреб стал пятым по высоте зданием в мире (555 метров).

«Hyundai» был построен в 1997 году. После того, как сменилась управляющая компания, «Hyundai» вошел в известную южнокорейскую сеть отелей LOTTE. После сделки новый собственник отеля заявлял, что к официальному открытию гостиницы не намерены проводить реконструкцию номеров, а сменится только вывеска.

На сегодняшний день «Lotte Hotel Vladivostok» является первым Владивостокским отелем представительского класса. Гостиницы сети LOTTE открыты в Москве, СанктПетербурге, Самаре и Владивостоке.

«Lotte Hotel Vladivostok» располагается в центре города, в 10 минутах ходьбы от Корабельной набережной с видом на остров Русский. Расстояние до международного аэропорта Владивостока составляет 46 км. «Lotte Hotel Vladivostok» занимает двенадцатиэтажное здание и располагает всем необходимым для комфортного проживания и отдыха. Нулевой этаж гостиницы включает главное фойе, зону отдыха, стойку регистрации прибывающих гостей, камеру хранения. На последующих этажах гостиницы расположены гостиничные номера.

На 1 и 2 этажах гостиницы расположены офисные помещения, которые сдаются в аренду. «Lotte Hotel Vladivostok» готов предложить своим гостям круглосуточную парковку.

Гостиница «Lotte Hotel Vladivostok» расположен по адресу Россия, 690091, Владивосток, ул. ул. Семеновская, 29. Телефон –8 (423) 240-22-33 (Приложение А).

Таким образом, «Lotte Hotel Vladivostok» расположен в центре города Владивостока, является стильным и современным отелем представительского класса.

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

Учредительные документы – это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус.

В учредительных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения:

- 1) наименование организации;
- 2) место ее нахождения, то есть юридический адрес;
- 3) порядок управления деятельностью юридического лица.

В дополнение в учредительных документах может быть определен предмет и цель деятельности юридического лица.

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

Каждая организационно-правовая форма организаций предполагает конкретный перечень обязательств, устанавливает право сделок от лица организации, задаёт управленческую структуру и прочие элементы функционирования предприятий.

Перечень и описание применяемых в Российской Федерации организационно-правовых форм закреплён в нормах Гражданского Кодекса РФ и соответствующих нормативных актах.

«Lotte Hotel Vladivostok» – это общество с ограниченной ответственностью; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

Основным нормативным документом «Lotte Hotel Vladivostok» является Устав, согласно которому [2]:

- общество создано без ограничения срока его деятельности.
- целью Общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения.
- общество имеет гражданские права и несёт гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещённых федеральными законами Российской Федерации.
- отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, общество может заниматься только на основании специального разрешения.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

- официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги;
- регистрирующее ведомство;
- наличие лицензии и аккредитации для определенных сфер деятельности.

В «Lotte Hotel Vladivostok» имеются следующие учредительные документы:

- приказ «О запрете курения на территории Lotte Hotel Vladivostok»;
- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы;
- бесплатные услуги Lotte Hotel Vladivostok;

- сертификат соответствия;
- правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Lotte Hotel Vladivostok»;
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;
- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «пять» звезд;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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, является горизонтальное разделение труда, при котором весь объем работы разбивается на компоненты.

Организационная структура есть выражение формы кооперации и разделения труда в сфере управления. Она оказывает прямое воздействие на функционирование предприятия. Организация взаимодействия структурных подразделений должна проводиться на базе системы бизнес-процессов предприятия, построенной так, чтобы каждый бизнес-процесс был самостоятельным и замыкался внутри одного подразделения.

К важнейшим функциям генерального директора «Lotte Hotel Vladivostok

К важнейшим функциям генерального директора «Lotte Hotel Vladivostok» относятся[1]:

- 1) Обеспечение рентабельности ведения гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг.
- 2) Определение общих направлений предприятия в рамках поставленных задач и целей, проведение финансовой политики организации.

Генеральный директор осуществляет оперативное управление деятельностью ООО «Lotte Hotel Vladivostok» свою деятельность он осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ, а также на основании Устава гостиницы.

Для эффективного управления отелем необходимо, чтобы все управленческие решения, направленные на удовлетворение потребностей гостей, опирались на строго зафиксированную управленческую иерархию.

Организационная структура предприятия ООО «Lotte Hotel Vladivostok» представлена на рисунке 1.

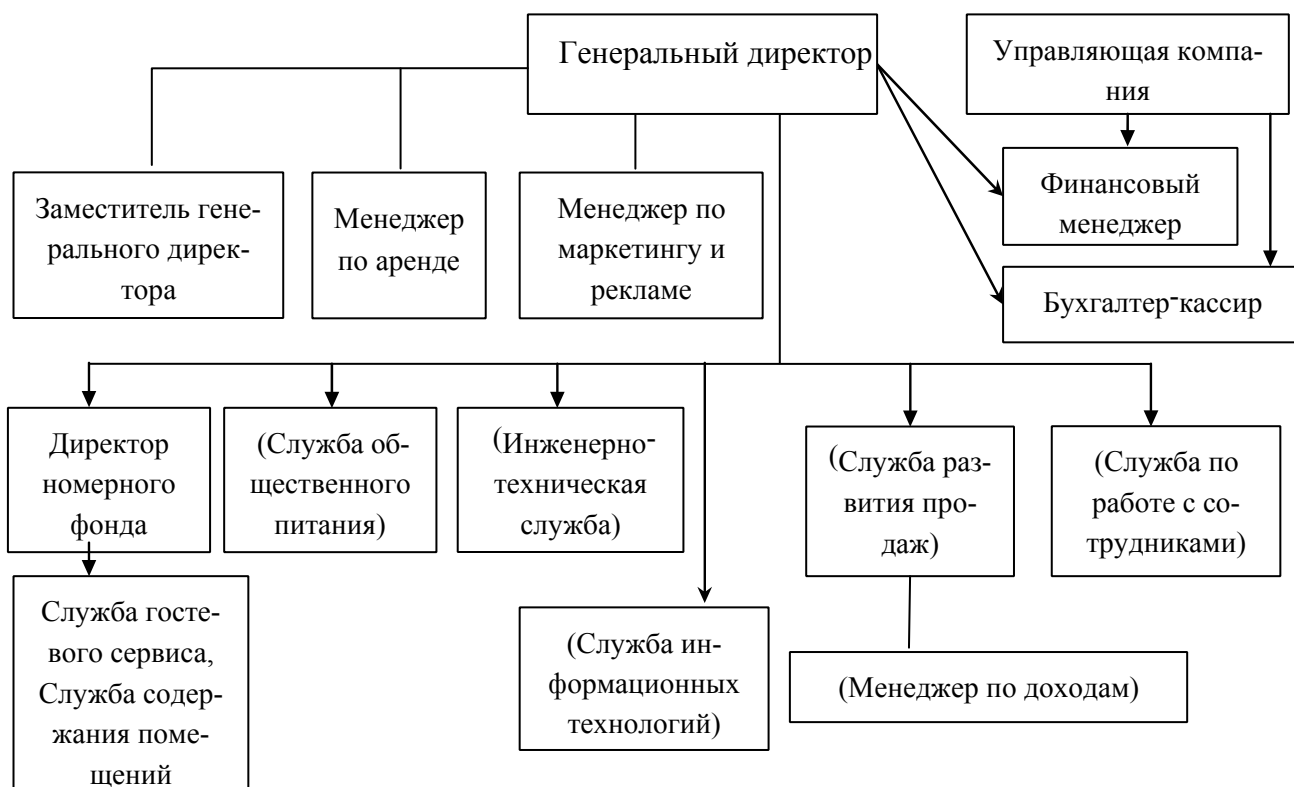


Рисунок 1 – Организационная структура «Lotte Hotel Vladivostok»

Организационная структура управления «Lotte Hotel Vladivostok» направлена на решение двух основных задач. Первая – задача рациональной организации труда на каждом рабочем месте. Вторая – задача мотивации каждого работника организации к производительному и качественному труду.

На администраторов, специалистов службы номерного фонда ООО «Lotte Hotel Vladivostok» возлагаются следующие функции:

- 1) Прием и регистрация посетителей, оформление необходимой документации.
- 2) Обслуживание и консультирование посетителей, по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- 3) Обеспечение контроля за соблюдением подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда и пожарной безопасности, своевременностью и качеством подготовки номеров и мест к заселению; сохранностью материальных ценностей; своевременностью оплаты за проживание в гостинице и предоставляемые услуги.
- 4) Информирование руководства об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.



Важное место в сервисной деятельности занимает отдел АХС это руководители службы, старшие горничные, горничные. В должностные обязанности горничных ООО «Lotte Hotel Vladivostok» входит [3]:

- уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиничного предприятия, санузлов и других закрепленных помещений;
- принятие номера от проживающих при их выезде;
- при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщить администратору;

Очень важным в обеспечении конкурентоспособности данного гостиничного предприятия является четкое соблюдение горничными основных правил выполнения уборочных работ:

- заходить в номер только с разрешения клиента;
- заходить в номер только со стуком дважды, интервал 50-30 секунд;
- не трогать личные вещи клиента;
- не открывать шкафы, тумбочки с личными вещами клиентов;

Характеристика и функции служб «Lotte Hotel Vladivostok» представлены таблице 1.

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Служба	Функции
1	2
Служба Front Desk (Гостевого сервиса)	Связующее звено между клиентами и руководящим составом. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.
Служба обслуживания номеров	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест чистыми и в порядке. В этом отделе также подразумевается служба няни (сиделки).
Бухгалтерия	Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату.

Продолжение таблицы 1

Отдел снабжения	Покупка всех необходимых для гостиницы товаров. Этот отдел должен выбирать товары лучшего качества, основываясь на заказах и спецификациях, а также подтверждать необходимость покупки данного товара и приемлемость.
Служба безопасности	Отвечает за безопасность всех гостей и работников. Посты отдела охраны распределены по всему отелю. Другие работники отвечают за поиск и устранение Отдел различных поломок, а также стараются предотвратить их. Отдел занимается охраной собственности гостей и отеля
Прачечная	Отвечает за обеспечение Хозяйственного отдела чистым бельем ежедневно. В этом отделе предоставляются услуги по химчистке и стирке белья

Как и другие службы гостиницы, административная служба находится в подчинении генерального директора ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», который занимается, принимая

во внимание небольшие масштабы деятельности данного гостиничного предприятия, планированием, координацией, контролем деятельности данной службы.

Менеджер по персоналу, входящий в состав административной службы ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В его обязанности также входит ведение личных дел всех сотрудников гостиничного предприятия.

Сотрудники, специализирующиеся на управлении оказанием услуг питания клиентам отеля, функционируют в составе административной службы ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток». Следует отметить, что менеджер по общественному питанию ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, бар, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок (кухню). Менеджер по общественному питанию ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, и др.

Служба безопасности ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» поддерживает порядок и безопасность, так как гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов.

#### 1.4 Перспективы развития предприятия

Lotte Hotels – первая российская сеть отелей, представленная на международном рынке. В России, Корее, Америке, Австралии, Канаде и Японии сеть отелей гарантируем сервис мирового класса. Наши гости выбирают Lotte, потому что уверены в отличном завтраке, бесплатном Wi-Fi на всей территории отеля, уютных и чистых номерах и гостеприимном обслуживании со стороны персонала, а так же – это крупнейшая международная сеть отелей, динамично растущий и развивающийся бренд. Гостиницы Lotte предоставляют гостям сервис мирового класса. 30 отелей сети, располагающихся в 4 городах России, и в 7 городах Кореи с общим номерным фондом свыше 11000 комнат активно развивается, стремясь к новым вершинам. Сегодня отели сети можно найти в следующих городах: Сеул, Бусан, Чеджу, Улсан, Мапо, Москва, Санкт-Петербург, Самара, Владивосток. На всем своем географическом протяжении гостиницы Lotte предоставляют гостям сервис мирового класса. Так как отель Владивосток входит в сеть Lotte Hotels у него большое перспективное будущее. Это отель с самым большим номерным фондом, каждый год его посещают большое количество гостей. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости,

люди приезжающие в город на заработки и решающие какие-либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих [4].

Lotte Hotels сегодня – это:

- 48-летний опыт управления отелями

- лояльная аудитория гостей

- крупнейшая сеть отелей по объему номерного фонда в среднеценовом сегменте в России

- один из самых динамично растущих и развивающихся брендов

- рожденная в России и ставшая международной гостиничная сеть бизнес-класса с единым центром бронирования, общей корпоративной культурой и едиными стандартами обслуживания

- собственные разработанные стандарты сервиса

- один из самых динамично растущих и развивающихся брендов

- более 11000 номеров, Wi-Fi Интернет, конференц-залы и банкетные залы

Сеть отелей Лотте– это быстроразвивающаяся компания, целью которой является увеличение ее доли на рынке и за рубежом. Все отели Lotte уникальны и самобытны. Но в одном они похожи –Lotte Hotels умеет говорить спасибо своим гостям.

Таким образом, Lotte Hotels сегодня – одна из крупнейших сетей отелей по объему номерного фонда в среднеценовом сегменте в России и один из самых динамично растущих и развивающихся брендов.

## 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток». Культура предприятия

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн–бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [6].

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли. Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Стоимость номеров ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Категория номеров	Цена за номер
Королевский Люкс	От 52,682 рублей
Президентский Люкс	От 17,398 рублей
Премьер Люкс Семейный	От 16,182 рублей
Премьер Люкс	От 15,573 рублей
Делюкс Люкс	От 14,357 рублей
Джуниор Люкс	От 14,357 рублей
Делюкс	От 8,273 рублей
Супериор	От 7,665 рублей

Из таблицы видно, что цены на услуги размещения в гостинице находятся в среднем ценовом диапазоне. В гостинице существуют следующие категории номеров (Приложение Б):

1) Люкс: двухкомнатные номера повышенной комфортности с панорамным видом на море. Лучший вариант для длительного пребывания. Номера состоят из гостиной и спальной комнаты с широкой двуспальной кроватью.

2) Супериор: в номере имеется двуспальная кровать в спальной комнате, а так же прикроватные тумбочки, телефон с функцией зарядного устройства, будильника, телевизор, холодильник, рабочая зона, сейф, кондиционер.

3) Делюкс: это стильные и современные номера. Идеально подходят путешественникам, для которых комфорт и личное пространство так же важны, как и возможность плодотворно работать. Номера, состоящие из спальной комнаты с двуспальной кроватью и видом на город или море.

Подробная комплектация номеров гостиницы дается в приложении. Основные должностные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Основные должностные обязанности персонала  
ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
1	2	3
<b>Служба приёма</b>		
1	Дежурный администратор	Предоставление номеров и мест приезжающим. Производство расчётов за проживание и предоставление платных услуг;
3	Бухгалтер	Производит расчётную часть с администрацией, с горничными, с АХО, с сауной и т.д.
<b>Служба обслуживания</b>		
4	Коридорный	Доставляет багаж в номер. Сопровождает гостя в номер и особо важно – давать информацию об услугах гостиницы;
5	Водитель	Доставляет работников отеля в определённый пункт назначения;
<b>Служба номерного фонда</b>		
6	Супервайзер	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам;
7	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере;
8	Рабочие	Осуществляет ремонт в номере, какой – либо сложности виде исправление санузла, электрических приборов и т.д.
<b>Служба безопасности</b>		
9	Служба безопасности	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей;
<b>Служба питания и напитков</b>		
10	Служба питания	Обеспечение туристов питанием, технология предоставление блюд и напитков;
11	Официант	Принимает заказ, оказывает помощь при выборе блюд;

Lotte Отель Владивосток предназначен для проживания деловых путешественников и туристов, традиционно предъявляющих повышенные требования к уровню комфорта в номерах. Lotte Отель Владивосток реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников. ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» объ-

единяет в себе эргономичный дизайн и высокие технологии, создающие уютную атмосферу для комфортного отдыха в отелях сети Lotte. Концепция номеров воплощает многолетний опыт работы Lotte Hotels в индустрии гостеприимства и учитывает потребности современных гостей. Каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

Всех потребителей услуг гостиницы можно разделить на 3 группы [6]:

1 «Корпоративные индивидуалы» – это лица, которые путешествуют для ведения бизнеса. Как правило, у них ограничены сроки пребывания (обычно 3–4 дня), скидки на которые они могут рассчитывать это 5–10%. Индивидуальные бизнесмены являются экономически выгодными для гостиниц, так как они обеспечивают гостиницам гарантийную загрузку в запланированном отрезке времени в период деловой активности.

2 «Отдыхающие туристы» – это лица, которые посещают страну (место) временного в оздоровительных, познавательных, профессионально–деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки. Как правило, они платят за спальное место; питаются в кафе, ресторанах; покупают сувениры; посещают развлекательные и культурные учреждения.

3 «Молодожены» – обычно являются лояльными гостями. Номера для молодоженов представляют собой оазис романтики и особого шика. Брачующиеся предпочитают забронировать специально предусмотренный номер для молодоженов, так как все детали сервиса предоставят молодоженам незабываемый отдых. Молодоженов устраивают разные расценки и категории как «Эконом» так и «Люкс».

Таким образом, гостиничная индустрия предоставляет разнообразный сегмент видов услуг, которыми пользуются деловые люди, отдыхающие туристы, тем самым формируя постоянную загрузку гостиницы.

Успешная работа гостиничного комплекса зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, «ЛОТТЕ Отель Владивосток» начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. Так же к важному фактору, влияющего на успех в гостиничном бизнесе можно отнести такой аспект, как культура предприятия, т.е. культура обслуживания, манера общения с клиентами и даже внутренний интерьер предприятия общественного питания и т.д. По таким принципам строятся социально – психологические отношения в предприятии.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию гостиничного работника и его професси-

ональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в гостиницу, а также впечатление о предприятии.

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символах. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда.

ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» по праву считается одной из лучших гостиниц города. Многие, поселившись однажды, становятся постоянными клиентами гостиницы. Людям нравится эта гостиница. Качество и цена ее услуг наиболее соответствуют запросам основной массы российских граждан. Гостиница часто принимает иностранных гостей.

Корпоративную культуру ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» можно определить как систему коллективно-разделяемых ценностей, убеждений, традиций, стереотипов и норм поведения, она выполняет функцию внутренней интеграции всех сотрудников компании, как управленческого, так и обслуживающего персонала.

В гостиничной деятельности ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» компонентами культуры являются: материальная база, выполнение стандартов качества, структура управления, грамотно обученный персонал, контрольные и корректирующие мероприятия, мотивация к труду [7].

Функции культуры в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»:

- 1) формирование оригинального имиджа;
- 2) усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- 3) культивирование чувства общности всех членов предприятия;
- 4) усиление системы социальной стабильности, обеспечение стандартов поведения, формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Таким образом, для сотрудников предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» культура предприятия заключается в многих факторах, а именно – это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, днем рождения или профессиональным праздником, чувство принадлежности к чему-то значительному, информированность персонала о планах и состоянии дел на предприятии.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров;
- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных прездов работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

Мероприятия направленные на стимулирование сбыта в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», направленные на клиентов (гостей), чаще всего преследуют цели: поощрение более интенсивного потребления услуг; побуждение клиентов к бронированию номеров в гостиницах, которыми они ранее не пользовались; поощрение постоянных клиентов; снижение временных (например, сезонных) колебаний спроса; привлечение новых клиентов.



Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп [5]:

1 Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.

2 Премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге.

3 Купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.

4 «Подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов.

5 Экспозиции в местах продаж. Они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах.

6 Презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. Проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

Большое влияние на имидж ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» можно назвать рекламу, общественную деятельность, связи со СМИ, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов, пакетов и прочее. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

## 4 Система обеспечения безопасности

Главная задача безопасности в гостиничном комплексе состоит в реализации условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. В современных условиях безопасность гостиницы невозможна без системы технических средств безопасности.

Рассматривая понятие безопасности с точки зрения гостиничного комплекса можно сказать, что безопасность 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. Технические средства являются основой системы безопасности холела по нескольким причинам.

Во-первых, техника не подвержена усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям.

Во-вторых, к ней неприменим подкуп, шантаж и запугивание, и неспециалисту сложно ее обмануть.

Ну и, в-третьих, в ней изначально предусмотрены мгновенная реакция и точность выполнения заданных алгоритмов. Однако эти преимущества должны в обязательном порядке дополняться возможностями сотрудников службы безопасности. Только тесное взаимодействие специалистов и техники способно обеспечить оперативное реагирование на тревожную ситуацию и комплексно разрешить возникающие проблемы.

Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности современного гостиничного комплекса, следует назвать контроль доступа на объект, комплекс мер по противопожарной защите, охранную сигнализацию и видео наблюдение.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 3.1 Организовать и контролировать работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

Структура, функции, состав, подчиненность в этой службе также могут быть дифференцированы в различных гостиницах. При этом суть не меняется. Назначение данного подразделения - обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Ни одна гостиница не может существовать без АХС. Ее возглавляет, как правило, женщина. Эта должность может быть названа по-разному: руководитель хозяйственной службы, заведующая поэтажной службой, начальник службы гостиничного хозяйства, управляющая поэтажно-хозяйственной службой, менеджер службы горничных и т.д.

В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы Housekeeping обычно находятся: заместитель, помощники руководителя службы или старшие горничные штат горничных, персонал прачечной-химчистки и бельевой, сотрудники оздоровительного клуба или спортивного центра, флористы.

ПК 3.2 Организовать и выполнять работы по предоставлению услуги питания в номерах.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин); полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. На завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. Различают следующие виды завтраков:

- 1) континентальный завтрак;
- 2) расширенный завтрак
- 3) английский завтрак
- 4) американский завтрак
- 5) завтрак с шампанским
- 6) поздний завтрак

ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

Основная цель инвентаризации - это учет основных средств. Данная процедура важна для всех организаций, но в гостиничном бизнесе она особо актуальна. Нередко после выезда

клиента владельцам отелей приходится сталкиваться с «естественной убылью» имущества или, проще говоря, с хищениями.

В условиях современной экономики, и особенно в период экономического кризиса, все большее значение приобретает учет оборудования и инвентаря на предприятии. Эффективный контроль состояния оборудования дает информацию о степени изношенности, позволяет принять решения по замене оборудования, ремонту, либо продлению его срока службы. Очень важным является анализ и планирование проведения технического обслуживания и ремонта оборудования по его состоянию, а не по графику.

Другой важный аспект - это взаимодействие клиента с окружением самой гостиницы. Необходимо точно размесить все указатели, надписи, обеспечить схемами номера, чтобы клиент имел возможность быстро и без приключений найти интересующие его объекты и дополнительные продукты и услуги.

ПК 3.4 Создать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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,
- 5) выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать:

- 1) продукты;
- 2) воспламеняющиеся и токсичные предметы;
- 3) предметы заведомо известной высокой стоимости;
- 4) хрупкие вещи;
- 5) крупногабаритные предметы (например, мебель).

#### ПК 4.1 Выявить спрос на гостиничные услуги.

Чтобы избежать многих проблем, а именно снизить степень возможного риска, необходимо использовать в гостинице «Комфорт» маркетинговые концепции. Следует организовывать целые маркетинговые службы с квалифицированным штатом, который будет заниматься стратегией улучшения деятельности предприятия, проводить маркетинговые исследования, разрабатывать мероприятия по стимулированию продаж, наиболее приемлемые для данного предприятия, находить наиболее выгодные каналы сбыта, заниматься рекламными кампаниями, PR и формированием фирменного стиля.

Если такие отделы и службы будут создаваться и при этом полноценно функционировать, то это позволит развиваться предприятию более успешно, ведь маркетинг обеспечивает не только эффективное удовлетворение потребностей рынка, но и успех предприятия в конкурентной борьбе.

#### ПК 4.2 Формировать спрос и стимулирование сбыта.

Услуга, производимая в гостинице, не является еще товаром в полном смысле. Для того чтобы она стала товаром, необходимо доставить её на рынок (сегмент рынка) и предложить покупателю. Следовательно, за циклом производства следует сбытовая политика, связывающая производственные, финансовые и организационно-управленческие возможности предприятия со спросом, его размерами, динамикой и структурой на целевом рынке. Сбытовая политика гостиницы должна в максимальной мере удовлетворять потребности потребителя и одновременно учитывать фактор давления со стороны конкурентов.

#### ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг.

Целью исследования, направленного на решение данной проблемы, является изучение потребителей. Следовательно, было принято решение о проведении полевых исследований методом опроса.

В качестве инструмента сбора первичной информации было разработано две анкеты, первая из которых предназначалась для посетителей ресторанов, а вторая - для лиц, проживающих в гостинице, и необязательно пользующихся услугами. Полученные данные были обработаны и объединены, таким образом, в целом проведено выборочное анкетирование 100 человек. Следует заметить, что с увеличением объёма выборки вероятность искажений уменьшается и погрешностью выборки можно пренебрегать.

ПК 4.4 Принять участие в разработке комплекса маркетинга.

Именно маркетинг, объединив в себе не только управление сбытом, но и планирование, исследования, управление предприятием, контроль за действиями всех отделов приносит позитивные моменты, позволяющие занять ему особое место в гостиничном бизнесе. Его механизмы и инструменты, а также их грамотное применение должны не только помочь гостиничному предприятию гибко и своевременно реагировать на изменения на рынке, но и порой предугадывать их.

Эти обстоятельства обуславливают необходимость уточнить концепцию маркетинга, выявить способы применения маркетинга на предприятиях гостиничного бизнеса. Поэтому обеспечение устойчивых конкурентных преимуществ компании, завоевание прочных рыночных позиций является главной целью разработки комплекса маркетинга.

Комплекс маркетинга - набор поддающихся контролю факторов маркетинга, используемых фирмой для достижения своих целей. Комплекс включает такие элементы, как: товар (product), цена товара (price), распространение товара (place), и его продвижение (promotion).

Комплекс маркетинга разрабатывается на основании результатов маркетинговых исследований, которые обеспечивают получение необходимой информации о макро- и микро-среде, рынке и собственных возможностях.

## 6 Индивидуальное задание

### Осуществление видов деятельности вспомогательных служб

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги стирки, швейной службы, службы уборки помещений, службы копирования, услуги склада и др.

Инженерно-техническая служба.

Инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей подчинена главному инженеру. В зависимости от масштабов производства состав и функции инженерной службы могут быть различными. В больших гостиницах она состоит из нескольких специализированных групп — электрооборудования и связи, механиков, ремонтная и др.

Он выполняет и административные функции:

1) планирует работу службы

организует контроль состояния здания и его технического оборудования;

организует проведение различных видов ремонтных работ;

руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования;

контролирует качество выполнения работ;

Охрана труда

Общее руководство соблюдением правил охраны и безопасности труда осуществляет генеральный директор, а организационно-техническую работу проводит главный инженер. Гостиница разрабатывает «Положение по организации работы по охране труда» и соответствующие инструкции для каждой категории работников.

Ответственность за организацию и соблюдение мер охраны труда несут руководители служб, на которых возлагается:

создание безопасных условий труда, предупреждение причин производственного травматизма и заболеваемости;

проведение инструктажей на рабочих местах и обучение безопасным методам работы;

обеспечение надзора за исправным состоянием оборудования, механизмов, инвентаря, ограждающих устройств, опасных мест, подсобных и санитарно-бытовых помещений;

обеспечение правильной эксплуатации и эффективной работы вентиляционных устройств, кондиционеров, нормального освещения помещений и рабочих мест;

разработка инструкций по технике безопасности с учетом специфики рабочих мест; обеспечение порядка на рабочих местах; соблюдения работниками правил, инструкций, приказов и указаний по охране труда.

Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство

В состав службы снабжения и складирования входят: руководитель, работники складов, экспедиторы, снабженцы, грузчики.

К функциям службы относят:

классификацию и индексацию товарно-материальных ценностей (ТМЦ);

организацию материально-технического снабжения;

нормирование расходов и запасов ТМЦ;

организацию системы складирования;

организацию системы учета ТМЦ.

Работа прачечной и химчистки

В организационной структуре гостиницы прачечная и химчистка находятся, как правило, в составе службы номерного фонда или административно-хозяйственной службы.

Сотрудники прачечной, химчистки выполняют следующие виды работ: стирка и глажение постельного белья, полотенец, портьер, ресторанного текстиля, специальной и форменной одежды I персонала, стирку, глажение и химчистку мужской и женской I одежды гостей.

Организация работы требует строгого соблюдения технологических процессов. Особые требования предъявляются к помещениям и их составу, технологическому оборудованию.



## Заключение

В результате практики, необходимо отметить следующие направления, над которыми следует поработать руководству отеля. Рекомендации по дальнейшему развитию организации:

1 Повысить популярность рекламы на электронных и бумажных носителях, а именно это заключается в печатании проспектов, вывешивании плакатов и помещении заметок в прессе, во всех этих случаях говорится о рекламных мероприятиях, изменение сайтов под запросы клиентов, создание посадочных страниц, общение на сайте с потенциальными гостями и т. д.

2 Повысить лояльность гостей. Гостиничная программа лояльности – это в первую очередь не скидки, а возможность забронировать номер тогда, когда их нигде нет.

3 Диверсифицировать цены и услуги, так как динамичное ценообразование в текущих условиях становится не просто красивым маркетинговым ходом, а жизненно необходимым навыком отдела продаж любого отеля.

4 Провести анализ предоставляемых услуг, для этого провести опрос посетителей и по результатам опроса выявить, какие услуги им необходимы для полноценного отдыха. При необходимости активно внедрить комплексную систему управления качеством услуг.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Официальный сайт ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» [сайт]. – URL: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html> (дата обращения: 28.12.2021).
- 2 Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 288 с.
- 3 Складская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Складская. – Москва: Дашков и К\*, 2021. – 340 с.
- 4 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с
- 5 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 424 с
- 6 Турковский, Марек, Маркетинг гостиничных услуг: учебник / М. Турковский; пер. с пол. И.И. Иванюка. – Москва: Финансы и статистика, 2021. – 296с
- 7 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – Москва: Академия, 2021. – 224 с
- 8 Генкин Б.М. Основы организации труда: учебник для студентов вузов / Б. М. Генкин, В. М. Свистунов. – Москва: Норма, 2021. – 400 с

## Приложение А

## Схема проезда к ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

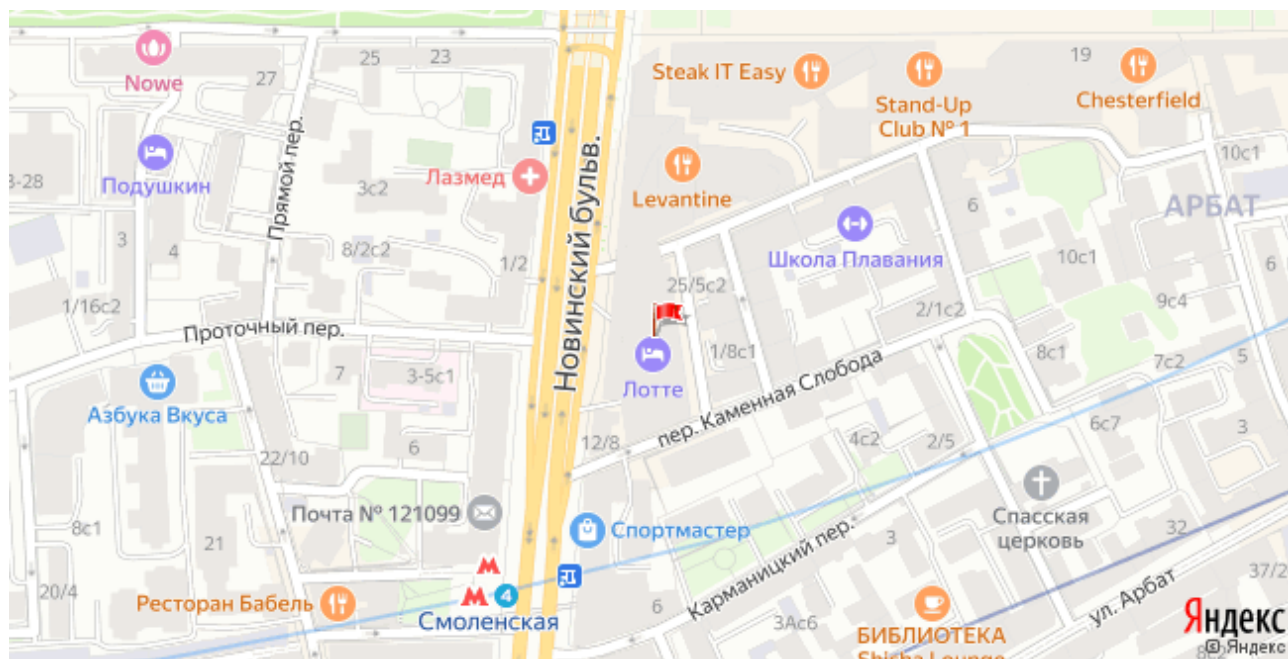


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

## Приложение Б

## Холл ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»



Рисунок Б.1 – Холл ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Приложение В  
Номера ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

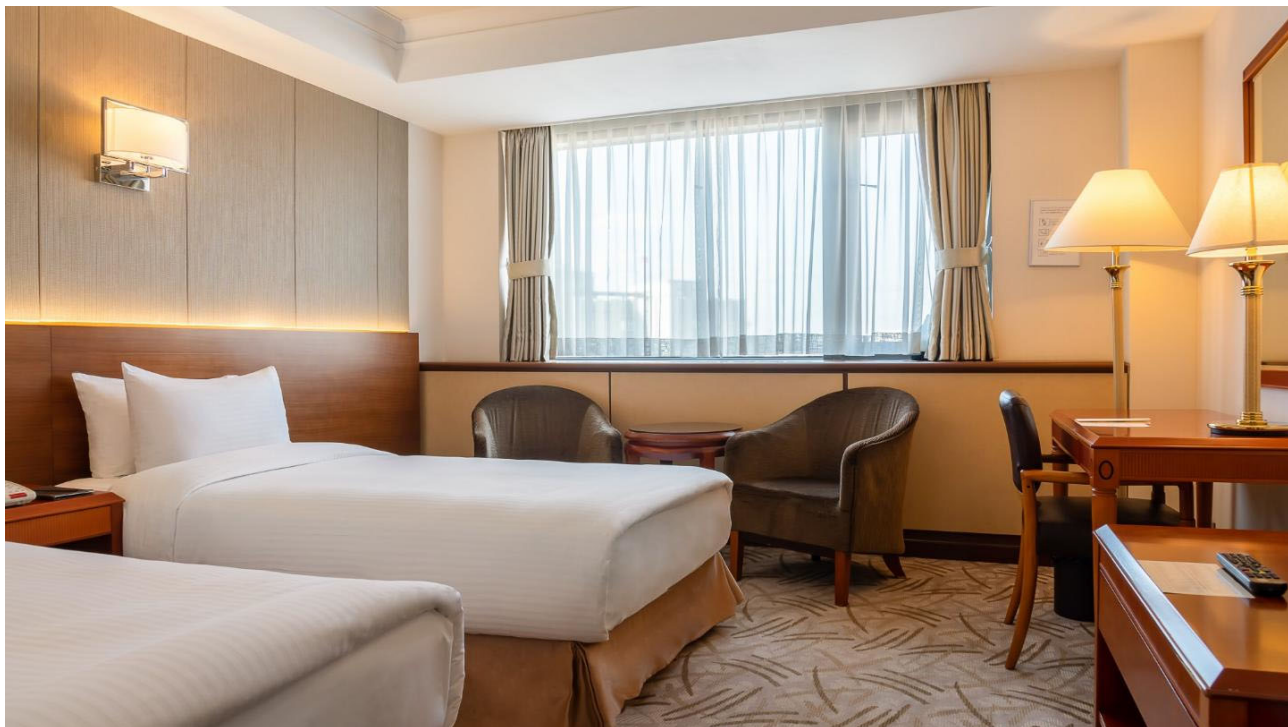


Рисунок В.1 – Номер категория «Супериор»

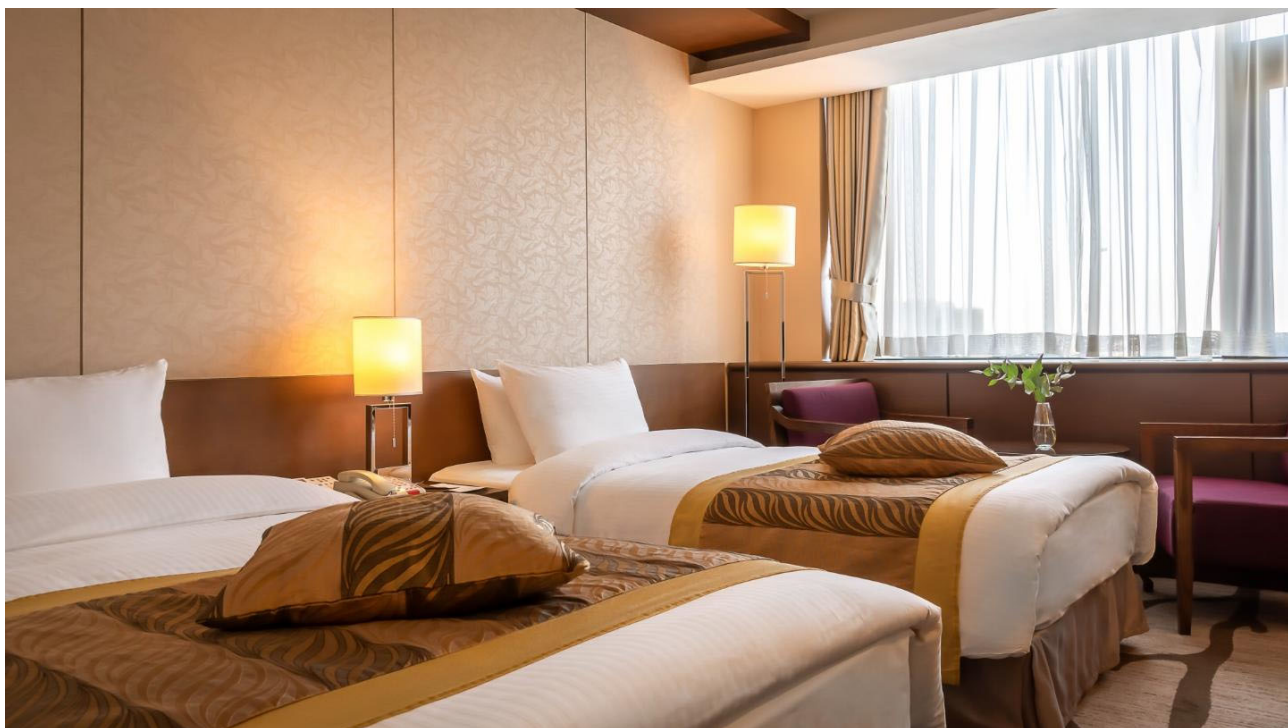


Рисунок В.2 – Номер категории «Делюкс»





Рисунок В.3 – Номер категории «Королевский Люкс»



Рисунок В.4 – Номер категории «Президентский Люкс»

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) \_\_\_\_\_ Мартынова Александра Эдуардовна  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) учебную практику в объеме 144 часа с «01» декабря 2021 г. по «28» декабря 2021 г. в организации ООО «Лотте Отель Владивосток» г. Владивосток, ул. Семеновская 29.  
 наименование организации, юридический адрес

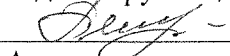
### Виды и объем работ в период учебной практики

№ 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	Анализ состава и структуры службы обслуживания предприятия	8
3	Осуществление должностных обязанностей персонала службы обслуживания гостиницы	8
4	Применение должностных инструкций службы обслуживания персонала в процессе осуществления работ	8
5	Анализ материально-технической базы гостиницы	8
6	Работа с основными фондами гостиничных предприятий	9
7	Работа с нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия	9
8	Участие в мероприятиях планово-предупредительного ремонта	9
9	Применение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия в процессе осуществления видов работ	9
10	Осуществление видов деятельности вспомогательных служб	9
11	Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги	9
12	Реализация и доведение гостиничного продукта до потребителя	9
13	Сбор и анализ информации о ценах	9
14	Выявление и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	9
15	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	9
16	Формулирование содержания рекламных материалов	9
17	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «01» декабря 2021 г.

Срок сдачи отчета по практике «28» декабря 2021 г.

Подпись руководителя практики

 / Беленькая Ж.А., мастер производственного обучения  
 Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Мартынова Александра Эдуардовна,  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) учебную практику в объеме 144 часа с «01» декабря 2021 г. по «28» декабря 2021 г. в организации ООО «Лотте Отель Владивосток» г. Владивосток, ул. Семеновская 29  
 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 обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Анализ состава и структуры службы обслуживания предприятия Работа с нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Осуществление должностных обязанностей персонала службы обслуживания гостиницы Осуществление видов деятельности вспомогательных служб	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Применение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия в процессе осуществления	<i>Отлично</i>



		видов работ Работа с основными фондами гостиничных предприятий	
	ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Применение должностных инструкций службы обслуживания персонала в процессе осуществления работ Анализ материально-технической базы гостиницы	хорошо
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>			отлично
Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги	отлично
	ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Реализация и доведение гостиничного продукта до потребителя	отлично
	ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Выявление и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта Сбор и анализ информации о ценах	хорошо
	ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности Формулирование содержания рекламных материалов	отлично
<b>Итоговая оценка по ПМ.04 Продажи гостиничного продукта</b>			отлично

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

Доведено на продвинутом

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

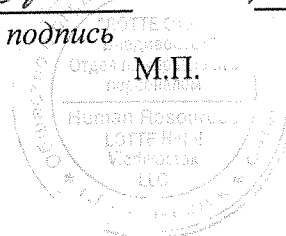
Дата 28 декабря 2021 г.

Оценка за практику Доведено

Руководитель практики от предприятия

Ев  
подпись

Чижарова Е.В.  
Ф.И.О.



# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики


Студент Мартынова Александра Эдуардовна  
Фамилия Имя Отчество


Специальность/профессия 43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер


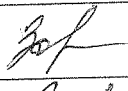
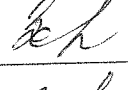
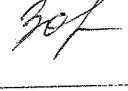
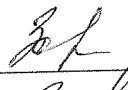
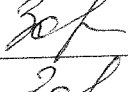
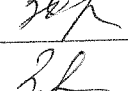
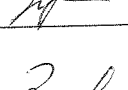



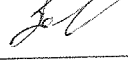
Группа СО-ГС-19

Место прохождения практики ООО «Лотте Отель Владивосток»

Сроки прохождения с «01.12.2021» по «28.12.2021»

Инструктаж на рабочем месте «01» декабря 2021 г.   
дата подпись

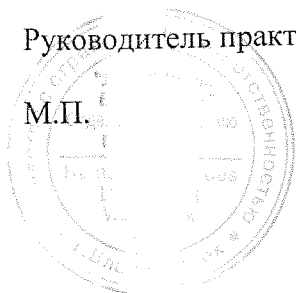
  
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
01.12.2021	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.	4	
02.12.2021	Анализ состава и структуры службы обслуживания предприятия	5	
03.12.2021	Осуществление должностных обязанностей персонала службы обслуживания гостиницы	4	
04.12.2021	Применение должностных инструкций службы обслуживания персонала в процессе осуществления работ	5	
06.12.2021	Анализ материально-технической базы гостиницы	5	
07.12.2021	Работа с основными фондами гостиничных предприятий	4	
08.12.2021	Работа с нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия	4	
09.12.2021	Участие в мероприятиях планово-предупредительного ремонта	5	
10.12.2021	Применение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия в процессе осуществления видов работ	5	
11.12.2021	Осуществление видов деятельности вспомогательных служб	5	
13.12.2021	Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги	4	
14.12.2021			
15.12.2021-16.12.2021	Реализация и доведение гостиничного продукта до потребителя	4	

17.12.2021- 18.12.2021	Сбор и анализ информации о ценах	5	Зор
20.12.2021- 21.12.2021	Выявление и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	4	Зор
22.12.2021- 23.12.2021	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	5	Зор
24.12.2021- 25.12.2021	Формулирование содержания рекламных материалов	5	Зор
27.12.2021- 28.12.2021	Составление отчета	4	Зор
28.12.2021	Дифференцированный зачет	3	Зор

Руководитель практики

М.П.



Зор  
подпись

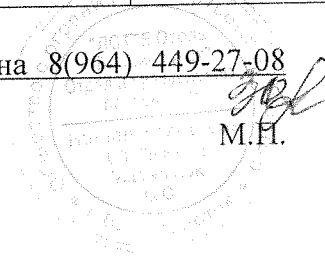
Заварова Е.А.  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Мартыновой Александры Эдуардовны  
 группы СО-ГС-19 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	средний
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий	высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Проводить анализ причин существования проблемы; предлагать способы предотвращения и нейтрализации рисков	высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	средний
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий при выполнении профессиональных задач	высокий
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами п/о в ходе обучения	средний
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	средний
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Применение современных технологий профессиональной деятельности	средний
ПК 3.1	Организовывать и контролировать	Работа с основными фондами	высокий

	работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	гостиничных предприятий	
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Осуществление видов деятельности вспомогательных служб	<i>высокий</i>
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Изучение материально-технической базы гостиницы	<i>средний</i>
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Оказание персональных и дополнительных услуг	<i>высокий</i>
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Анализ гостиничных услуг	<i>высокий</i>
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Выбор средств распространения рекламы	<i>средний</i>
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Сбор и анализ информации о ценах	<i>средний</i>
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Формулирование содержания рекламных материалов	<i>высокий</i>

Руководитель практики (от организации) Захарова Елена Петровна 8(964) 449-27-08  
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



## Характеристика

Студентка, Мартынова Александра Эдуардовна, в период с 01.12.2021 г. по 28.12.2021 г. проходила учебную практику в ООО «Лотте Отель Владивосток», расположенном по адресу: г. Владивосток, ул. Семеновская 29, в качестве администратора.

В течение всего периода практики, Мартынова Александра Эдуардовна внимательно и ответственно относилась к выполняемой работе. Изучала методы управления и основные методы мотивации персонала, должностные обязанности персонала, пробовала проводить анализ хозяйственной деятельности организации, ознакомилась с порядком ведения различных распорядительных документов, учетной документации, изучала организационную структуру предприятия, участвовала в различной повседневной работе.

Всю порученную работу выполняла добросовестно и в срок. Стремилась приобретать новые знания, чтобы быть ещё более полезным на месте практики. Неоднократно оказывала помощь сотрудникам организации. Руководство организации оценивают работу Мартыновой Александры Эдуардовны на «отлично».

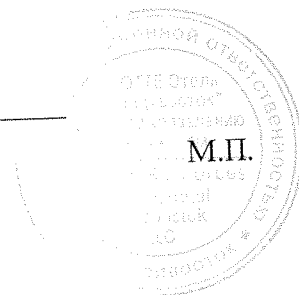
Замечаний по прохождению практики к Мартыновой Александре Эдуардовне нет.

28 декабря 2021г.

Руководитель от предприятия  
ФИО Захарова Е.П.



Подпись



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)


## НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Мартынова Александра Эдуардовна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГС-19-1  
согласно приказу ректора № 9780-с от 22.11.2021 года  
направляется в ООО "ЛОТТЕ Отель Владивосток", г. Владивосток  
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на  
срок 4 недели с 01.12.2021 года по 28.12.2021 года.

Руководитель практики Беленькая Ж.А.



### Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать и подпись
ООО „ЛОТТЕ Отель Владивосток“	01.12.2021	
ООО „Лотте Отель Владивосток“	28.12.2021	