

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.05 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»
период с «06» мая по «25» мая 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



С.Л. Железцова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен: Руководитель
с оценкой Отлично практики от ОО Владимирова Е.А. Владимирова

Отчет защищен: Руководитель
с оценкой Отлично практики от ОО Тен Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение..... | 3 |
| 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel | 5 |
| 1.1 История создания и развития гостиницы «Новотель Владивосток» | 5 |
| 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel..... | 6 |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel..... | 7 |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel..... | 10 |
| 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel..... | 12 |
| 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия | 12 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта..... | 16 |
| 4 Система обеспечения безопасности | 18 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций..... | 20 |
| 6 Индивидуальное задание | 23 |
| Заключение..... | 25 |
| Список использованных источников..... | 25 |
| Приложение А. Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel..... | 27 |
| Приложение Б. Организационная структура управления предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel..... | 28 |
| Приложение В. Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel..... | 29 |
| Приложение Г. Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel | 30 |
| Приложение Д. Технология заселения гостя на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel..... | 31 |

Введение

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая связана с приемом и обслуживанием гостей и опирается на принципы гостеприимства: достоинство, уважение, любезность. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний [1].

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за оплату краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и т.д. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. По ней все средства делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект», который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком – либо ином помещении, причём число номеров, которое в нем имеется, должно превышать определенный минимум, определяемый каждой страной самостоятельно. Все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные, используемые посетителями жилища – квартиры; виллы; особняки; коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузда) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Аналогичные заведения включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и т.д [2].

Гостиничное предприятие – это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Уровень и стандарты гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом [3].

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г. Находится по адресу: г. Владивосток, Гоголя, 41.

Целью учебной практики являются изучение и анализ деятельности гостиницы «Новотель Владивосток».

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Ознакомиться с общими сведениями о гостинице.
- Изучить организационную структуру гостиницы.
- Изучить культуру гостиницы.
- Ознакомиться со стандартами обслуживания в гостинице.
- Изучить технологию формирования профессиональных комплекций.
- Изучение работы офиса административно – хозяйственной службы.
- Ознакомиться с системой обеспечения безопасности в гостинице.
- Проанализировать оказание персональных и дополнительных услуг.
- Проанализировать организацию обслуживания гостей на предприятии.
- Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

Для написания учебного отчета были использованы материалы новостных интернет – каналов, специализированная литература, а также методические пособия.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

1.1 История создания и развития гостиницы «Новотель Владивосток»

Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тысяч отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб – квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой – около 50 объектов.

На данный момент штаб Accor составляет примерно 280 тысяч людей. Все они, профессионалы своего дела, готовы оказать гостям любые услуги и обеспечить им комфортное проживание в отелях сети.

В 1967 году AccorHotels открывает свою первую гостиницу под названием Novotel в городе Лиль. В этом отеле имелось 62 номера, залы для совещаний, парковка. Кроме того, располагался он вблизи аэропорта.

На данный момент в сеть входит около 30 брендов. Среди самых крупных и популярных из них можно назвать Mercure (793 отеля), Novotel (506), Ibis (1152), Pullman (123), Sofitel (120), Hotel F1 (169) и прочие [4].

Гостиница «Новотель Владивосток» стала первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels.

18-этажный четырехзвездочный отель построили в центре Владивостока на Партизанском проспекте 44в, рядом с кольцом Инструментального завода и в 1,4 км от памятника Борцам за власть Советов на Дальнем Востоке 1917 – 1922.

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года.

Гостиница «Новотель Владивосток» представлена в Приложении А.

Отель представляет собой комплекс на 102 номера с рестораном, лобби-баром и обширной конференц-зоной. Запуск Novotel Vladivostok будет проходить в несколько этапов – сначала для гостей будут открыты 102 номера, расположенные на первых девяти этажах отеля, далее последовательно откроют еще 95 комнат.

Открытие французского отеля Novotel Vladivostok прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края.

Первых гостей отель принял уже 1 июня [5].

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиница «Новотель Владивосток» – Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – коммерческая организация с уставным капиталом, который состоит из долей участников. Учредители не отвечают по обязательствам компании своим личным имуществом. Прибыль организации распределяется пропорционально долям участников.

Предприятия, изготавливающие и отпускающие продукцию или осуществляющие оказания услуг обязаны обеспечить потребителям доступ к информационным данным своего предприятия, режиме работы, правилах предоставления услуг и т.д.

Учредительные документы гостиницы «Новотель Владивосток»:

- Приказ о назначении директора (для юрлиц);
- Штатное расписание средства размещения;
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20); копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584.

К документам, свидетельствующим о пожарной безопасности, относятся:

- Акт МЧС / Пожарная декларация / Заключение независимого аудитора (при наличии);
- Договор на установку/обслуживание пожарной техники;
- Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

К документам, свидетельствующим о соблюдении санитарно–эпидемиологических норм, относятся:

- Медицинские книжки сотрудников;
- Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно–противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно–эпидемиологических правил и нормативов [6].

Документы предоставляемые отелем для гостя [7]:

- Правила предоставления гостиничных услуг в отеле.
- Свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории.

- Свидетельство о номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем лицензию.
- Свидетельство о государственной регистрации.
- Перечень предоставляемых услуг.
- Книга отзывов и предложений.
- Схема эвакуации при пожаре.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Организационная структура в гостинице «Новотель Владивосток» является линейно-функциональной.

Линейно-функциональная организационная структура является наиболее распространенной формой управления в современных организациях и особенно распространена в крупных и средних гостиницах. Характеристики данного типа управления основаны на вертикальном подчинении соответствующих отделов функциональным руководителям, которые, в свою очередь, подчиняются единому вышестоящему управленцу.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель Владивосток» представлена в Приложении А.

Основными преимуществами данной структуры является единство и четкое распорядительство, согласованное действие исполнителей, четко выраженная степень ответственности, простота управления по единственному каналу связи, оперативное принятие управленческих решений, а также личная ответственность руководителя за окончательный результат деятельности подчиненного подразделения.

Основными ее недостатками является то, что каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы; отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями; чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали; аккумуляция на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативными задачами.

Генеральный директор организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы. Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима.

Помощник генерального директора – человек, который помогает генеральному директору выполнять его обязанности. Он может помогать планировать встречи, делать

отчеты, отвечать на телефоны и электронные письма, и выполнять другие задачи, чтобы у руководителя было больше времени на принятие важных решений и управление командой.

Служба приема и размещения осуществляет бронирование мест в гостинице, регистрацию и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, предоставление различной информации. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице.

Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами.

Менеджеры службы (портье) – оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

Ночные аудиторы – выполняют функции портье в ночное время, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей.

Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории

Финансовая служба в гостинице – важнейший элемент системы управления гостиницей, проводящей комплекс мер по изысканию источников денежных поступлений, их мобилизации, расходованию.

Финансовый директор осуществляет разработку эффективных стратегий управления материальными ресурсами компании, планирование и рациональное распределение финансов, выстраивает финансовую политику компании.

Главный бухгалтер фиксирует и контролирует финансовые операции и анализирует состояние финансов в гостинице.

Кассир отеля взимает с гостей деньги за проживание и любые другие сборы, которые они могут понести во время пребывания.

Коммерческая служба занимается маркетинговыми исследованиями, изучением деятельности гостиниц на рынках, продвижением гостиничного продукта на рынок и его сбытом.

Коммерческий директор занимается организацией торговли и управлением соответствующими процессами.

Специалисты по рекламе призваны создать через рекламные носители в высшей степени положительный образ гостиницы, чтобы побудить у людей устойчивое желание останавливаться только в этой гостинице.

Кадровая служба – это подразделение компании, которое отвечает за работу с персоналом и кадровое администрирование.

Директор по персоналу организует управление формированием, использованием и развитием персонала предприятия на основе максимальной реализации трудового потенциала каждого работника.

Менеджер по развитию персонала отвечает за разработку и реализацию программ обучения и развития для сотрудников.

Инженерно–техническая служба отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем.

Директор инженерно–технической – специалист, осуществляющий организацию и руководство производственным процессом на предприятии.

Старший энергетик обеспечивает бесперебойную работу, правильную эксплуатацию энергетического и сантехнического оборудования.

Лифтер наблюдает за работой лифта.

Ландшафтный архитектор (озеленитель) отвечает за сохранность и надлежащее состояние зеленых насаждений.

Служба питания гостиниц обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций.

Директор пищевого комплекса отвечает за контроль работы кухни, работы буфетов, организации обслуживания в ресторане, обслуживания в номерах, снабжения мини–баров.

Шеф–повар – это служащий отеля, организующий и контролирующий технологический процесс приготовления продукции общественного питания.

Метрдотель – лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.

Сотрудники службы безопасности патрулируют помещения, контролируют главный и служебный входы, беседуют с гостями и сотрудниками в различных ситуациях, следят за ключами и видеокамерами, обеспечивают порядок и сохранность имущества отеля и постояльцев.

Начальник охраны контролирует работу всей службы охраны, принимает окончательное решение в спорных и чрезвычайных ситуациях, несет ответственность за действия рядовых охранников.

Административно–хозяйственная служба обеспечивает поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно–гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений, оказание дополнительных услуг гостям отеля.

Супервайзер – это руководитель административно–хозяйственной службы (АХС) в отеле. В организационной структуре отеля супервайзер находится между администрацией и линейным персоналом и выступает связующим звеном, своего рода посредником.

Главная горничная отвечает за все операции по уборке, распределение обязанностей между горничными и контроль качества работы.

Горничная – это профессионал, ответственный за уборку, поддержание чистоты и порядка в номерах гостиницы

Таким образом, можно сделать вывод, что линейно–функциональная структура управления – это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет

свою четко определенную позицию и обязанности. В отеле 8 служб, каждая из которых неотъемлемо важна для оказания гостю гостиничных услуг.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

В гостинице «Новотель Владивосток» всего 102 номера.

Концепция номеров отеля «Новотель Владивосток» разработана бразильским бюро METRO. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд–концепцию Novotel.

Цены на номера представлены в таблице 1 [8].

Таблица 1 – Цены на номера в гостинице «Новотель Владивосток»

| Прейскурант цен на номера | | |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Категории номеров | Характеристика | Цены |
| Стандарт | Светлый номер, с рабочей зоной, удобным креслом для отдыха и журнальным столом, станцией для приготовления чая/кофе. Ванная комната с душем укомплектована феном и туалетно–косметическими принадлежностями. Площадь номера от 20 м ² . | От 9700 |
| Супериор | Просторный номер, с рабочей зоной, удобным диваном для отдыха и журнальным столом, одной двуспальной или двумя отдельными кроватями, станцией для приготовления чая/кофе. Ванная комната с тропическим душем укомплектована феном и туалетно–косметическими принадлежностями. Площадь номера от 30 м ² . | От 8700 |
| Представительский | Представительский номер, с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Номер с рабочей зоной, журнальным столом, двухспальной кроватью и удобным раскладывающимся диваном. В вашем распоряжении просторная ванная комната, оснащенная душевой кабиной и ванной, дополнительными туалетно–косметическими принадлежностями и феном. Станция для приготовления чая и кофе–машина «Nespresso». Площадь номера от 50 м ² . | От 18000 |

Продолжение таблицы 1

| Прейскурант цен на номера | | |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Категории номеров | Характеристика | Цены |
| Люкс | Просторный, двухкомнатный номер. Номер с обеденной и рабочей зоной, двумя Smart-TV с плоским экраном, двуспальной кроватью Kingsize и раскладывающимся диваном. В вашем распоряжении отдельный гостевой туалет, просторная ванная комната с туалетно-косметическими принадлежностями и феном. Станция для приготовления чая и кофе-машина «Nespresso». Площадь номера от 55 м ² . | От 18700 |

Стоимость завтрака варьируется от 2000 до 2500 рублей.

Гостям отеля предоставляются такие услуги, как: лифт; отопление; охрана; телевизор в лобби; огнетушитель; трансфер; парковка; конференц-залы; удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; гладильные услуги; прачечная; хранение багажа; телефон; бар; завтрак; ресторан; упакованные ланчи.

В номерах: номера для некурящих; номера со звукоизоляцией; обслуживание номеров; семейные номера; кабельное телевидение; телевизор; халат; сейф.

Гостиница «Новотель Владивосток» предлагает своим гостям три различных конференц-зала:

Зал «Невельской» площадью 250 м². Вместимость зала до 200 человек.

Зал «Беринг» площадью 140 м². Вместимость зала до 85 человек.

Зал «Шмидт» площадью 100 м². Вместимость зала до 60 человек.

Это стильные залы с просторным фойе и продуманным деталями, которые не позволят отвлекаться от события, расположены на 3 этаже отеля Novotel. Они предлагают возможность провести мероприятие в формате банкет, кофе-брейк, обед/ужин классические и в формате шведского стола или фуршет.

В стоимость входят:

- Мебель и текстиль.
- Сервировка посудой и приборами.
- Обслуживание профессиональной командой.
- Микшерский пульт, колонки, wi-fi.
- Основное освещение светодиодными лампами

Таким образом в гостинице «Новотель Владивосток», мы наблюдаем 4 категории номеров, стоимость которых варьируется от 8700 до 18700 рублей. Данные категории имеют хорошее освещение и множество удобств, которые могут понадобиться гостям.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия

Организация обслуживания гостей в отеле – это процесс, который предполагает подбор персонала, утверждение регламентов общения с клиентами и автоматизацию бизнес–процессов.

Технологический алгоритм обслуживания гостей представлен в Приложении В.

Вот некоторые принципы обслуживания клиентов гостиницы:

1 Принцип отзывчивости: сотрудник отеля быстро реагирует на обращения клиентов.
2 Принцип профессионализма: важно правильно подобрать персонал и научить его этикету в работе с клиентами.

3 Принцип доступности: необходимо продумать различные варианты коммуникации с потенциальными гостями.

4 Принцип индивидуальности: важно позволить гостю почувствовать себя значимым и особенным.

Одна из особенностей обслуживания гостей в гостиницах – регулярное общение с клиентами. Необходимо поддерживать диалог с постояльцами с момента бронирования.

Технология обслуживания гостя при бронировании номера по телефону:

– Приветствие. (Лучше сказать с легкой улыбкой «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», поскольку эти слова содержат больше гласных звуков, чем слово «Здравствуйте». А гласные звуки несут больше позитивной энергии, что создает благоприятную тональность разговора.)

– Уточнение имени звонящего (Если звонит представитель юридического лица, то и организации, должности) и выяснение того, первый раз он обратился или нет. Необходимо обращаться к гостю по имени на протяжении всей работы с ней.

– Уточнение конкретных пожеланий гостя (Когда гость озвучит даты пребывания в отеле количество человек, не стоит сразу предлагать ему свободные номера).

– Предложить варианты номеров (Когда гость расскажет, каким он видит свой номер, необходимо проговорить его предпочтения и предложить номер с максимальным учетом пожеланий).

- Рассказать об оснащении номера (Рассказывая об оснащении номера, необходимо рисовать приятные образы будущего отдыха).

- Предложение дополнительных услуг (Необходимо рассказать о преимуществах отеля, исходя из интересов гостя).

- обратная связь с гостем (Необходимо попросить гостя дать его контакт, чтобы отправить полезные материалы) [9].

Технология заселения гостя в отель представлена в Приложении Д.

Технология обслуживания гостя при заселении:

- Установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия.

- Узнать имя гостя.

- Спросить, есть ли у гостя бронь.

- Попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя.

- Уточнить у гостя, можно ли сделать ксерокопию паспорта.

- Сделать ксерокопию паспорта гостя.

- Попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму.

- Спросить у гостя, каким способом он хочет прогарантировать проживание в отеле.

- Рассказать основную информацию об отеле: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги.

- Выдать гостю ключ от номера.

- Предложить гостю помощь с багажом.

- Удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов, и попрощаться с ним.

Технология обслуживания гостей в процессе проживания:

Центральной услугой отеля является, очевидно, проживание постояльца в номере. И если период проживания больше одних суток, каждый такой занятый номер требует уборки не только после выезда гостя. Чтобы подобное обслуживание номеров в гостинице не приносило гостям неприятных впечатлений, нужно следовать следующим правилам при любом типе уборки [10]:

- Производить уборку в номере можно только при отсутствии постояльца либо получив его согласие.

- Горничные должны выполнять уборку номера максимально оперативно, не прерываясь и не отвлекаясь на личные дела.

- Не трогать личные вещи постояльцев, не читать записи.

– Как при уборке номеров, так и при уборке этажей и мест общего пользования, технический персонал должен минимально «попадаться на глаза» гостю, – для этого график уборок желательно составлять в часы наименьшего присутствия постояльцев.

– По завершению нужно убрать инвентарь и инструменты в назначенное место, не оставляя их в местах общего пользования.

Технология обслуживания гостей при экстраординарных ситуациях.

При рассмотрении жалоб необходимо соблюдать несколько достаточно простых правил:

– Гостя необходимо слушать участливо, с подчеркнутым вниманием.

– По возможности необходимо изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий.

– Часто называйте гостя по имени и отчеству. Психологи утверждают, что собственное имя – одна из главных ценностей для человека.

– Если гость разъярен, персоналу не следует входить в номер в одиночку.

– Гостиничному персоналу не следует давать обещаний, превышающих его полномочия.

– Выслушивая гостя, необходимо делать записи. Фиксируя ключевые факты, работник может решить, кто еще может подключиться к разрешению проблемы, а также продемонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя.

– Персоналу необходимо определить точное время выполнения просьбы и сообщить его гостю.

– Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.

– Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку.

– Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше.

– В коллективе регулярно должны проводиться ролевые игры, на которых будут прорабатываться возможные конфликтные ситуации.

– Все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.

Технология обслуживания гостей при выселении:

– поприветствовать гостя.

– Уточнить имя гостя.

– Уточнить номер комнаты гостя.

– Попросить ключ от номера.

– Подготовить информационный счет.

– Выдать гостю информационный счет и узнать все ли верно. Если все верно попросить гостя подписать счет.

– Уточнить, каким способом гость будет производить оплату. Принять оплату.

– Предоставить гостю возможность ознакомиться с итоговым счетом и чеками об оплате, после чего сложить все финансово–отчетные документы в конверт.

– Предложить гостю забронировать номер на следующий раз.

– Уточнить понадобится ли гостю помощь с багажом.

– Уточнить нужна ли гостю еще какая–нибудь помощь.

– Попрощаться с гостем.

Культура гостиницы – это система убеждений и ценностей, поддерживаемых предприятием гостиничного хозяйства, где главной целью является предоставление качественных услуг потребителю на основе определённых правил, системы поощрений, процедур и действий. Через персонал гостиница показывает высокую культуру обслуживания.

Персоналу гостиницы, вступающему в контакт с проживающими, необходимо носить форменную одежду. Также должен быть предусмотрен личный значок с указанием имени и фамилии.

Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

Форменная одежда сотрудника отеля представлена в Приложении Г.

Для женщин комплект униформы состоит из юбки, блузки и пиджака. Блузка должна быть с длинными рукавами и застегнута на все пуговицы, включая воротник и манжеты. Длина юбки – не выше 5 см от колен.

Для мужчин рекомендуется носить костюм или пиджак с брюками сдержанных тонов или в тонкую полоску. Спортивные жакеты не разрешены. На территории гостиницы пиджаки полагается носить застегнутыми. Сорочки – либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнутые на все пуговицы. Галстук обязателен. Белые носки не разрешены.

Таким образом, сотрудники отеля должны уметь находить контакт с гостем и другими сотрудниками, работать в команде, легко улаживать конфликтные ситуации, а также знать речевой и телефонный этикет.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг в гостиничной отрасли направлен на выявление потребностей клиентов, создание привлекательных гостиничных услуг, знакомство потенциальных потребителей с доступными для них гостиничными услугами, информирование о месте, где их можно приобрести. Маркетинговая деятельность в гостиничной отрасли должна быть направлена не только на клиентов, но и на обслуживающий персонал, так как в гостиничном бизнесе большая часть услуг предоставляется людьми.

Гостиница «Новотель» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

- Повышение объема продаж;
- Увеличение чистой прибыли;
- Привлечение клиентов конкурентов;
- Привлечение постоянных клиентов.

Для стимулирования сбыта гостиница использует следующие методы:

– Клубные карты с правом скидок постоянным клиентам. Такой метод стимулирования сбыта применяется круглый год.

– Скидки в день рождения клиента.

– Скидки в день рождения гостиницы.

– Купоны со скидкой. Такой метод стимулирования сбыта применяется осенью и весной, когда уровень заполняемости гостиницы невысок.

– Конкурсы и игры, победителям которых гостиница дарит призы. Такой метод стимулирования сбыта используется в день рождения гостиницы и на Новогодние праздники.

– Премии работникам гостиницы. Чтобы мотивировать персонал, директор гостиницы внедрил следующую систему поощрения: если сотрудник добросовестно относится к своей работе, четко выполняя поставленные перед ним задачи, способствует тому, чтобы клиент, обратившийся в гостиницу, оставался доволен услугами и сервисом в целом, и был готов к дальнейшему сотрудничеству, такому работнику выплачивается премия в четко установленном руководством размере.

Руководством гостиницы "Новотель" разработано несколько видов рекламы:

1 Внутренняя реклама.

2 Внешняя реклама.

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

К внутренней рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- Визитки.
- Буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля.
- Дисконтные карты и карты постоянного посетителя.
- Информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

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

К внешней рекламе в гостинице «Новотель» относят [11]:

- Сайт отеля.
- Реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты).
- Баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров.
- Буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.
- Фирменная продукция.
- Дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Таким образом, Гостиничная реклама играет колоссальную роль в сохранении и упрочении позиций гостиницы на рынке услуг гостеприимства. Реклама создает позитивный имидж отеля и соединяет его с целевой аудиторией таким образом, чтобы они с большей вероятностью стали платежеспособными клиентами.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности гостиницы – это совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице.

Комфорт гостя в немалой степени зависит от уровня безопасности, который может предложить ему отель.

К видимым средствам защиты, которые создают имидж безопасности, можно отнести специализированное оборудование (сейфы, замки), системы контроля доступа и работу непосредственно персонала отеля. Однако наиболее высокий уровень безопасности создают те системы, которые должны оставаться для гостя незаметными – системы охранной сигнализации и видеонаблюдения.

Современные технологии позволяют создать интегрированную, легко управляемую интеллектуальную систему обеспечения безопасности всех этих зон и всего отеля.

- Охрана периметра помещений (магнитно–контактные датчики, датчики вибрации, датчики разбития стекла).

- Охрана оконных проемов от проникновения (магнитоконтактные датчики, датчики движения).

- Охрана кровли зданий (линейные охранные извещатели).

- Охрана запасных и эвакуационных выходов, технических помещений, смежных с отелем зон иных арендаторов (магнитоконтактные датчики) [12].

Требования к системам безопасности отелей и гостиниц:

- Охранные системы. Включают в себя контроль доступа, видеонаблюдение и тревожные кнопки.

- Пожарная безопасность. Должна включать детекторы дыма и огня, системы автоматического пожаротушения, а также план эвакуации и пожарные выходы.

- Системы контроля доступа. Используют электронные ключи или карты, а также кодовые замки на дверях комнат.

- Экстренное информирование. Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений.

- Безопасность данных. Важно принять меры по защите данных гостей и отеля от вредоносного программного обеспечения и хакерских атак.

Охранная сигнализация для гостиницы – это комплексная система, которая предназначена для обеспечения безопасности на территории гостиничного комплекса. Контрольная функция охранной сигнализации позволяет контролировать открытие и закрытие дверей, а также связь между различными точками и комплексной центральной станцией.

Система видеонаблюдения в отеле – это составляющая общей системы безопасности. Она позволяет контролировать территорию и помещения отеля, обеспечивая сохранность имущества постояльцев и самого заведения.

Основные задачи системы видеонаблюдения в отеле: обнаружение кражи или порчи имущества; контроль обстановки всех территорий и помещений в аспекте безопасности людей; своевременное выявление различных угроз техногенного характера; контроль гостей, которых постояльцы приглашают к себе в номер; определение обоснованности недовольства постояльцев; контроль входа и выхода.

Пожарная безопасность в гостинице – это меры, выполнение которых позволяет предотвратить возникновение возгорания на объекте или же минимизировать его последствия. Пожарная безопасность обеспечивается за счет: проектных решений; выполнения соответствующих мероприятий (например, инструктажи для подчиненных); установки технических средств.

Информационная безопасность гостиницы выражается уровнем защиты данных, благодаря которому мошенникам крайне трудно или невозможно завладеть важной для клиента или самого заведения информацией. Каждый день клиенты гостиниц производят оплаты посредством пластиковых карт, а также оставляют в базе паспортные и личные данные.

Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений. Это может быть SMS-сообщение, публикация в социальных сетях или сообщение на электронных табло. Это помогает предупредить гостей об опасности или предоставить информацию о нештатной ситуации.

Таким образом, безопасность в отеле является надежной безопасностью не только для гостей, но и для персонала. Система безопасности в отеле минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Служба приема и размещения – нервный центр отеля, через который проходят почти все операции, направлены на удовлетворение потребности гостей в проживании, питании, отдыха и развлечений. Основные цели и стратегии данной службы отеля совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиницы. Front office – это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя Front office – это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема.

Важнейшими функциями службы приема и размещения является продажа номерного фонда и сбор данных о его использовании.

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

В состав службы приема и размещения входят: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар, водитель [13].

Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы.

Менеджеры службы приема и размещения (портье) – отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

Ночные аудиторы – выполняют функции портье в ночное время, составляют отчет о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории – заказ машины для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов и т. д.

Дворецкие – оказывают услуги постоянного помощника гостя в отелях высшей категории – знакомство с отелем и его основными службами, информационная поддержка гостей, персональная помощь в решении различных вопросов.

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

Контролируют деятельность сотрудников службы приема и размещения руководитель и заместитель руководителя службы.

Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно–визового режима.

Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор) – обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива

Для контроля над ходом реализации планов организации руководители используют различные средства: бухгалтерский учет, технический и дисциплинарный контроль, оперативные сводки.

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

Служба эксплуатации номерного фонда – подразделение гостиницы, обеспечивающее техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта; обеспечивающее обслуживание гостей в номерах, поддерживающее необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимающееся оказанием бытовых услуг гостям.

Служба обслуживания гостей является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу Front office. Персонал этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием.

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

В состав службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят:

Супервайзер – единственный сотрудник отеля, чья прямая задача – отслеживать чистоту и порядок. Именно от него зависит, будут ли довольны гости состоянием номеров и качеством обслуживания.

Директор химчистки отвечает за работу прачечной внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя хозяйственной службы. Несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем, а также за выполнение заказов по утюжке и чистке одежды.

Дежурный по этажу является главным возглавляющим службу горничных, помогает в размещении клиентов в номерах, контролирует качество уборки жилых и не жилых помещений.

Горничная занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна.

Служащая по уборке помещений – работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных и торговых помещений.

Ночной дежурный отвечает за подразделения после окончания дневных работ. Он подводит баланс операций за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует.

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

Контроль над текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда осуществляют: супервайзер, заместитель директора, ночной аудитор.

К должностным обязанностям супервайзеров относится: организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях; обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле; контроль качества уборки номерного фонда, общественных, бытовых, хозяйственных, административных помещений; контроль содержания в порядке служебных помещений; контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов; контроль над отчетными документами службы.

Заместитель руководителя данной службы отвечает за состояние номеров в отеле, готовит отчет о статусе номеров в отеле, руководит персоналом по уборке, составляет график работы.

Заместитель руководителя данной службы отвечает за состояние номеров в отеле, готовит отчет о статусе номеров в отеле, руководит персоналом по уборке, составляет график работы. Он работает по ночному графику обычно с 23:00 до 7:00, в это время он собирает данные и подводит баланс истекшего дня.

6 Индивидуальное задание

Проведение различных видов уборочных работ

В объем уборочных работ входит удаление мусора из номера; уборка и мытье посуды; протирание обеденного стола; перестилание постельного белья, смена постельного белья, уборка в санузле индивидуального пользования; приготовление ванны; смена полотенец; мытье пола или механизированная уборка пола.

Для осуществления быстрого и высококачественного уборки с соблюдением всех санитарно–эпидемиологических норм малый отель должен иметь:

- Профессионально подготовленный персонал.
- Полноценный инвентарь, современные уборочные материалы.
- Уборочные машины и механизмы.

Важным является правильное распределение времени, затрачиваемого на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка осуществлялась быстро и без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

Во время выполнения уборочных работ необходимо соблюдать несколько важных принципов:

- Обслуживающий персонал должен меньше попадаться на глаза гостю.
- Уборочный инвентарь и инструменты не должны оставаться в местах общего пользования.
- Горничные, уборщицы не должны отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ.

Выделяют следующие категории уборочных работ:

- Уборка территории
- Уборка площади перед центральным входом, вестибюля и дополнительных помещений
- Уборка мест общего пользования: лестниц, коридоров, холлов, административных, служебных и подсобных помещений;
- Уборка номерного фонда (жилых номеров и узлов индивидуального пользования).

Кроме того, выделяют следующие виды уборки жилых номеров: уборка после выезда гостя, ежедневное текущее уборка; генеральная уборка; уборка забронированных номеров; промежуточное или экспресс–уборка.

Уборка забронированных номеров. Целью проведения уборочных работ является обеспечение полной готовности номера к приезду гостя, который забронировал. Этот вид

уборки осуществляется накануне дня приезда вечером или ночью, в день приезда гостя рано утром.

В объем уборочных работ забронированных номеров входит сухой протирки; влажная протирка; влажная уборка пола.

Экспресс-уборка. Этот вид уборки осуществляется по просьбе проживающих за отдельную плату. В объем работ входит вынос мусора из номера, уборка и мытье посуды; протирки обеденного стола; перестилание постельного белья смена постельного белья уборка в санузле индивидуального пользования, подготовка ванны, уборка пола.

Промежуточная уборка. Выполняется, как правило, во второй половине дня, если этот вид уборки указан в соответствующем документе с перечнем номеров или на просьбу гостя.

Предполагает выполнение следующих работ: удаление мусора из корзины и с пола, уборка постели, мытье ванны, мытье стаканов.

Уборка после выезда гостя. Во время уборки номеров после выезда гостя горничная должна сделать следующее:

- Проверить, нет ли забытых гостями вещей.
- Проверить целостность имущества гостиницы.
- Снять с кровати постельное белье.

Уборка помещений общего пользования. Местами общего пользования являются: вестибюли, холлы, коридоры, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы, места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Особенность этой группы помещений состоит в непрерывном движении посетителей. Генеральная уборка мест общего пользования осуществляется рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере их загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования предусматривает: мытье полов моющими средствами; механизированную уборку полов; натирку металлических деталей и оборудование специальными средствами; чистку стекол, дверей, подножных щеток, решетки, подоконников и зеркал, удаление мусора из мусорных корзин, бачков, удаление мусора и мытье пепельниц.

Таким образом, проведение различных видов уборочных работ в отеле является крайне важным, четко выверенный, расписанным по времени процессом, благодаря которому гость, проживая в отеле, будет чувствовать себя комфортно.

Заключение

В процессе практики была выполнена цель: усвоение теоритических знаний и практических умений по модулям: ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.05 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Были приобретены знания о работе гостиничного предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток».

Были решены все поставленные задачи:

- Ознакомилась с общими сведениями о гостинице.
- Изучила организационную структуру гостиницы.
- Изучила культуру гостиницы.
- Ознакомилась со стандартами обслуживания в гостинице.
- Изучила технологии формирования профессиональных комплектаций.
- Изучила работу офиса административно–хозяйственной службы.
- Ознакомилась с системой обеспечения безопасности в гостинице.
- Проанализировала оказание персональных и дополнительных услуг.
- Проанализировала организацию обслуживания гостей на предприятии.
- Ознакомилась с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.

В период прохождения практики были получены новые знания о гостиничном предприятии ООО «НОВА» «Новотель Владивосток». Были изучены: организационная структура; учредительные документы, а также технология оказания гостиничных услуг предприятия.

Организационная структура в гостинице «Новотель Владивосток» является линейно–функциональной. Характеристики данного типа управления основаны на вертикальном подчинении соответствующих отделов функциональным руководителям.

Таким образом, для организации качественного обслуживания гостей, обязанности между персоналом четко распределены. Каждый сотрудник точно знает свои задачи и обязанности.

За период практики «Новотель Владивосток» показал себя, как комфортабельный отель с высоким качеством обслуживания, имеющий множество различных дополнительных услуг, который является отличным местом для проживания не только туристов, но и бизнесменов.

Список использованных источников

1 Индустрия гостеприимства. Основные понятия. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9453036/page:5/> (дата обращения: 07.05.2024).

2 Основы гостеприимства и туризм. Учебное пособие: Учебник. / Артёмов Е.Н., Козлова В.А. – Орел: – Инфра – 56 с. (дата обращения: 07.05.2024).

3 Предприятия гостеприимства. [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/995680/marketing/predpriyatiyagostepriimstva> (дата обращения: 07.05.2024).

4 Гостиничная сеть Accor. [сайт]. – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor> (дата обращения: 08.05.2024).

5 Открытие Novotel Vladivostok. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/> (дата обращения: 08.05.2024).

6 Нормативные документы. [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 09.05.2024).

7 Постановление Правительства РФ № 1853–ФЗ от 18.11.2020 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (ред. от 20.03.2024) – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (дата обращения: 09.05.2024).

8 Новотель Владивосток. [сайт]. – URL: <https://hotelofficial.ru/hotels/novotel-vladivostok/> (дата обращения: 10.05.2024).

9 Стандарты обслуживания для службы приема и размещения. [сайт]. – URL: <https://www.livelib.ru/book/336788/readpart-sbornik-standartov-obslyzhivaniya-dlya-> (дата обращения: 12.05.2024).

10 Обслуживание гостей в гостинице. [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/#ah2> (дата обращения: 12.05.2024).

11 Концепция продвижения услуг гостиничной сети Novotel. [сайт]. – URL: <https://studylib.ru/doc/154182/koncepciya-prodvizheniya-uslug-gostinichnoj-seti-otelej-novotel> (дата обращения: 12.05.2024).

12 Система охранной сигнализации для отелей. [сайт]. – URL: <https://pww.ru/ru/systems/hotel-safety/okhrannaya-signalizatsiya/> (дата обращения: 14.05.2024).

13 Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9194180/page:2/> (дата обращения: 15.05.2024)

Приложение А

Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

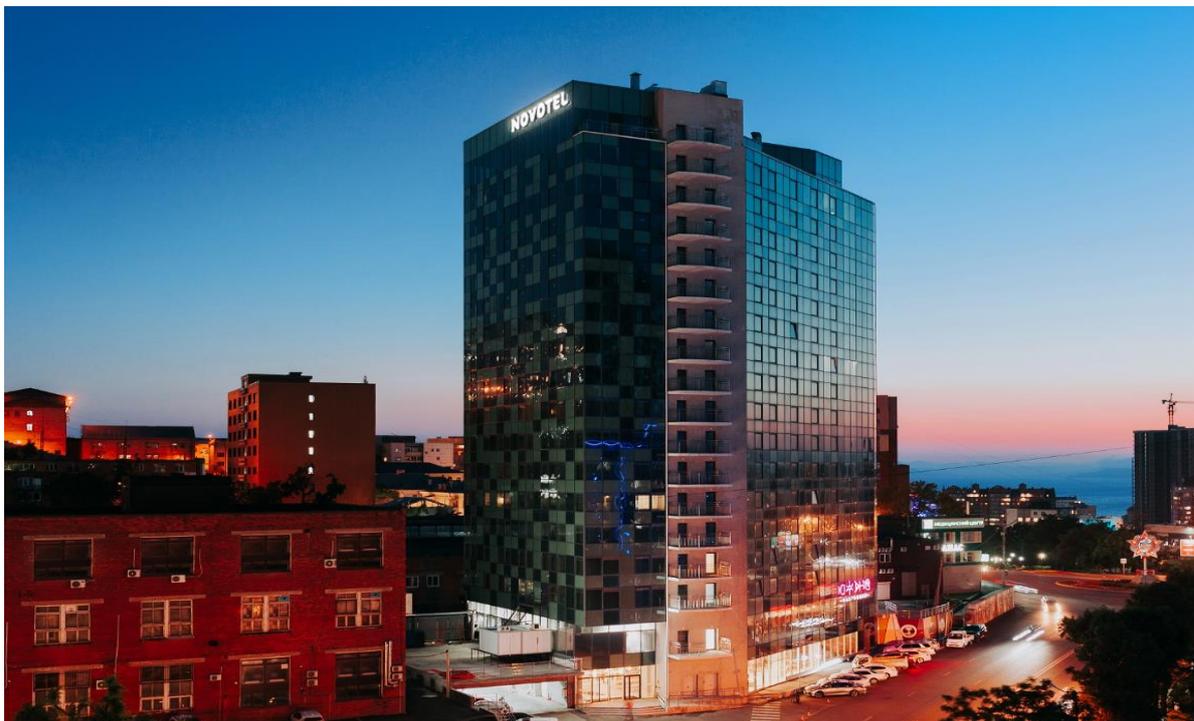


Рисунок А.1 – Внешний вид предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток»

Приложение Б

Организационная структура управления предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

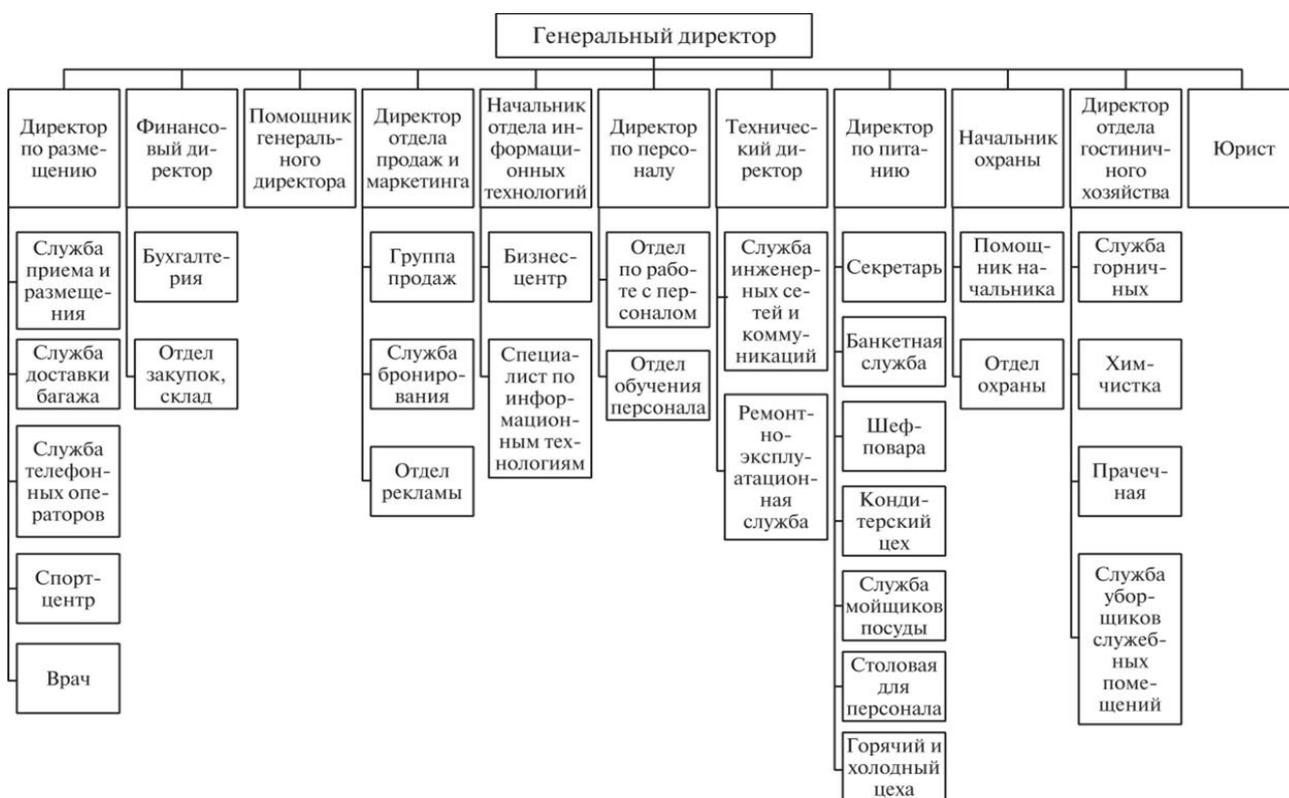


Рисунок Б.1 – Организационная структура предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток»

Приложение В

Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова»,
гостиницы Novotel



Рисунок В.1 – Технологический цикл обслуживания на предприятии ООО «Нова»
«Новотель Владивосток»

Приложение Г

Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel



Рисунок Г.1 – Внешний вид сотрудников в гостинице ООО «Нова»
«Новотель Владивосток»

Приложение Д

Технология заселения гостя на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

| Шаг / действие | Как это сделать / варианты исполнения | Дополнительная информация |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| При виде гостя, направляющегося к стойке ресепшн, поприветствуйте его стоя. | «Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в нашу гостиницу» | Помните, вы всегда первые должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. |
| Если вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. | «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам.» | Если вы не один на смене, пригласите коллегу. |
| Уточнить имя гостя. | «Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?» | Лучше всего обращаться к гостю по имени и отчеству или по полному имени. Обращаться на Вы. |
| Поблагодарить гостя за выбор отеля. | «(имя гостя), благодарим Вас за то, что выбрали наш отель. Мы очень рады приветствовать Вас. | Необходимо улыбаться гостю и всем своим видом показывать радушие. Гость должен понять, что ему действительно здесь рады. |
| Уточнить было ли сделано бронирование. | «Подскажите пожалуйста, делали ли Вы бронирование» | Необходимо обратиться к программе OPERA. Обращаемся к вкладке «arivals». |
| Попросить у гостя паспорт. | «Для заселения мне понадобится Ваш паспорт.» | Паспорт необходимо брать со стойки ресепшн, а не из рук гостя. |
| Сверить детали бронирования. | «(имя гостя), давайте с Вами сверим детали бронирования. Итак, Вы забронировали номер на имя, будете проживать с 10-15 февраля, Вами был выбран номер категории стандарт», с включенным завтраком на 1 человека на весь период проживания, а именно завтрак, также ваше бронирование было негарантированным / гарантированным .Все верно?» | Обязательно уточнить у гостя, верная ли это информация. Если информация оказалась неверной, то необходимо уточнить у гостя верную информацию и исправить ее. |
| Уточнить можно ли сделать копию паспорта. | «Могу ли я сделать копию Вашего паспорта?» | Обязательно уточнить, можно ли сделать копию паспорта. (1 страница и прописка.) |
| Узнать, как гость добрался до отеля Узнать первый ли раз гость в городе. | «(имя гостя), как Вы добрались до нашего отеля?» «(Имя гостя), Вы первый раз в нашем городе?» | Пока администратор делает копию, гость не должен почувствовать себя одиоко. Также нельзя поворачиваться к гостю спиной. |
| Вернуть гостю паспорт. | «Ваш паспорт.» | Обязательно вернуть паспорт. Не давать его в руки, а класть на ресепшн. |
| Проверить статус номера. | «Одну минуту, пожалуйста, я проверю статус Вашего номера.» | В программе OPERA обращаемся к вкладке «Room manager». (статус должен быть «inspected») |

Продолжение таблицы Д.1 – Технология заселения гостя

| Шаг/действие | Как это сделать/ варианты использования | Дополнительная информация |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Попросить гостя заполнить регистрационную карту. | «(имя гостя), для продолжения процедуры заселения необходимо заполнить регистрационную форму в ней необходимо указать Ваше имя, фамилию, контактный номер телефона, действующую эл. Почту, а также подпись, подтверждающую Ваше согласие с правилами проживания в нашем отеле.» | Помочь гостю сориентироваться в регистрационной карте, ручкой показать на данные гостя. |
| Спросить, как именно гость хочет прогарантировать свое проживание. | «(имя гостя), как бы Вы хотели прогарантировать ваше проживание?» «Вы можете оплатить весь период проживания картой или наличными, либо выбрать способ посуточной оплаты проживания, или сделать преавторизацию всего периода проживания.» | В программе OPERA обращаемся к вкладке «Billing» Есть 4 способа оплаты: 1. Наличные 2. Карта 3. Преавторизация 4. Посуточная оплата. |
| Проинформировать гостя о выдаче финансово отчетных документах. | «(имя гостя), это Ваш информационный счет, в котором указаны начисления за проживание, сверьте, пожалуйста корректность начислений и подпишите счет.» «Подскажите, пожалуйста, каким способом будете оплачивать проживание?» | Распечатать информационный счет с «Billing» и показываем ручкой место, где необходимо поставить подпись. Берем оплату и выписываем итоговый счет. Итоговый счет и чеки вкладываем в конверт и отдаем гостю. |
| Проинформировать гостя о всех / дополнительных услугах отеля. | «Позвольте проинформировать Вас о доп. услугах нашего отеля ...» | Обязательно проинформировать гостя о доп. Услугах отеля. Если у гостя уже имеются какие-то доп. Услуги обязательно сообщить ему. |
| Уточнить, будет ли гость гарантировать доп. Услуги. | «Подскажите пожалуйста вы бы хотели прогарантировать доп. Расходы / внести депозит» | Если гость захотел прогарантировать, то стоит спросить как гость будет это делать. (наличные / безнал.) |
| Отдать ключ от номера. Рассказать где он находится и как до него добраться. | «Пожалуйста, это Ваш ключ от номера / Ваша гостевая карта, в ней находится ключ карта от Вашего номера, он находится на (номер этажа) этаже, лифт находится слева / справа от стойки ресепшн.» | Обязательно понятно объяснить гостю как добраться до номера. Не называть номер комнаты вслух. |
| Проинформировать о расписании завтраков и расположении ресторана. | «(имя гостя), в нашем отеле завтраки проходят в формате «шведский стол» с 7 до 11 утра в ресторане «Рандеву», который находится ...» | Если у гостя возникнут дополнительные вопросы, то администратор на них отвечает. |
| Узнать нужна ли помощь с багажом. | «(Имя гостя), понадобится ли Вам помощь с багажом?» | Если помощь нужна, то сказать, что вы свяжитесь со службой багажистов и багаж гостя доставят прямо в номер. |
| Узнать нужна ли еще какая-то помощь и попрощаться с гостем. | «могу ли я еще чем-то Вам помочь?» | Обязательно уточнить, нужна ли гостю еще какая-нибудь помощь. Если гостю требуется еще какая – то помощь, администратор помогает гостю. |

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Железцова Снежана Леонидовна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 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

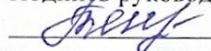
| № п/п | Вид работ | Кол-во часов |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 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. | 5 |
| 3 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | 6 |
| 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. | 6 |
| 5 | Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. | 6 |
| 6 | Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). | 6 |
| 7 | Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | 6 |
| 8 | Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | 6 |
| 9 | Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. | 6 |
| 10 | Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. | 6 |

| | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 11 | Составление актов на списание инвентаря и оборудования. | 6 |
| | Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. | |
| 12 | Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. | 6 |
| | Проведение различных видов уборочных работ. | |
| 13 | Контроль сохранности предметов интерьера номеров. | 6 |
| | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). | |
| 14 | Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | 6 |
| | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. | |
| 15 | Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | 6 |
| | Оформление документов на забытые вещи. | |
| 16 | Использование в работе знаний иностранных языков. | 6 |
| | Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. | |
| 17 | Оформление документации на хранение ценных вещей. | 6 |
| | Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. | |
| 18 | Составление отчета. | 12 |

Дата выдачи задания «06» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» мая 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Ten Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Железцова Снежана Леонидовна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 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 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | Отлично |
| | ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. | Отлично |
| | ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). | Отлично |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | | | <i>Отлично</i> |
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. | <i>Отлично</i> |
| | ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Проведение различных видов уборочных работ. | <i>Отлично</i> |
| | ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | <i>Отлично</i> |
| Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | <i>Отлично</i> |

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Высокий на продвинутом уровне

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

Дата 25 мая 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия *Женя*
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентка Железцова Снежана Леонидовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству
Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «06.05.2024» по «25.05.2024»

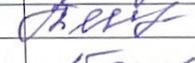
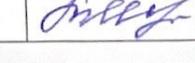
Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2024 г

дата


подпись

Тен Ж.А.

Ф.И.О. инструктирующего

| Дата | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день) | Оценка | Подпись руководителя практики |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 06.05.2024 | 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 |  |
| 07.05.2024 | Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. | 5 |  |
| 08.05.2024 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | 5 |  |
| 09.05.2024 | 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 |  |
| 10.05.2024 | Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. | 5 |  |
| 11.05.2024 | Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. | 5 |  |
| 13.05.2024 | Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). | 5 |  |
| | Отработка навыков регистрации иностранных граждан. | 5 |  |
| | Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). | 5 |  |
| 14.05.2024 | Оформление и подготовка счетов гостей. | 5 |  |
| | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | 5 |  |

| | | | |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------|
| 15.05.2024 | Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 16.05.2024 | Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 17.05.2024 | Составление актов на списание инвентаря и оборудования. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 18.05.2024 | Проведение различных видов уборочных работ. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Контроль сохранности предметов интерьера номеров. | | |
| 20.05.2024 | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 21.05.2024 | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 22.05.2024 | Оформление документов на забытые вещи. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Использование в работе знаний иностранных языков. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 23.05.2024 | Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Оформление документации на хранение ценных вещей. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 24.05.2024- 25.05.2024 | Обобщение полученных материалов. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Оформление отчёта практики. | 5 | <i>Генерал</i> |
| | Защита отчета по практике. | 5 | <i>Генерал</i> |
| 25.05.2024 | Дифференцированный зачет. | 5 | <i>Генерал</i> |

Руководитель

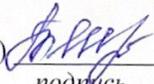
Генерал
подпись

Ген Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Железцовой Снежаны Леонидовны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

| | | | |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ПК 1.1 | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | 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. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. | Высокий |
| ПК 1.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. | Высокий |
| ПК 1.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | Высокий |
| ПК 3.1 | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. | Высокий |
| ПК 3.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. | Высокий |
| ПК 3.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Оформление документации на хранение ценных вещей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. | Высокий |

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Железцовой Снежаны Леонидовны

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 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 студентки 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)

«25» мая 2024 г.