

**Министерство промышленности и торговли Тверской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение «Конаковский колледж»**

**ОТЧЕТ  
ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

*Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»*

**Студента: гр. 8К–19 Никитина Н.П**

**Организация: «Radisson Resort», Zavidovo»**

**Руководитель практики: Лясников А.Б**

**Оценка \_\_\_\_\_**

**Конаково, 2023 г.**

**ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ  
документов, находящихся в отчете  
студента Никитина Никиты Павловича, гр. 8к-19**

№ п/п	Наименование документа	Страницы
1	Внутренняя опись.	1
2	Индивидуальный план.	2
3	Отчет о выполнении заданий практики.	3-7
4	Аттестационный лист - характеристика студента.	8
5	Сводная ведомость работ, выполненных в ходе практики.	9-13
6	Дневник по практике. <b>преддипломной практики</b>	14-19

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель практики от предприятия

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_ 2023 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель практики от колледжа

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_ 2023 г.

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН прохождения преддипломной практики

№ п/п	Наименование мероприятий	Время проведения	Отметка о выполнении
1	Составить индивидуальный план с учетом указаний руководителя практики.	6 часов	Выполнено
2	Ознакомиться с документацией гостиничного предприятия.	6 часов	Выполнено
3	Ознакомиться с организационной структурой.	6 часов	Выполнено
4	Изучить работу службы горничных.	12 часов	Выполнено
5	Построить алгоритм работы службы горничных.	6 часов	Выполнено
6	Сбор информации.	24 часа	Выполнено
7	Провести SWOT-анализ гостиничного предприятия.	12 часов	Выполнено
8	Провести анализ экономических показателей гостиничного предприятия.	22 часа	Выполнено
9	Выявить недостатки в работе службы приёма и размещения.	12 часов	Выполнено
10	Разработать рекомендации по улучшению работы службы.	18 часов	выполнено
11	Оформление отчёта по практике.	20 часов	Выполнено

Студент \_\_\_\_\_ Нткитин Н.П.  
(подпись студента)

## ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЗАДАНИЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Я, Никитин Никита, студент группы 8К-19 проходил практику в «Radisson Resort», Zavidovo».

Курорт Radisson в Завидово - это пятизвездочный отель, расположенный в 100 км от Москвы рядом с Волгой и особо охраняемой природной территорией Завидово. Этот отель в России, расположенный в окружении живописной первозданной природы, - идеальный выбор для тех, кто хочет отдохнуть от городского шума и суеты. Остановившись в этом элегантном отеле, вы получите доступ ко всему лучшему, что есть в Завидово, включая экстремальные виды спорта в вейк-парке, поле для гольфа, лицензированное ассоциацией PGA, парусный спорт, катание на лошадях, рыбалку, теннис, пляжный волейбол, лазерный пейнтбол, катание на велосипедах, занятия альпинизмом и многое другое. Курорт работает круглый год, поэтому зимой гости этого отеля Radisson могут наслаждаться катанием на лыжах и коньках, зимним виндсерфингом, катанием на сноуборде и сноукайтингом в окрестностях отеля. Можно насладиться изысканной кухней в одном из расположенных на территории отеля ресторанов или посидеть с друзьями в баре за бокалом напитка. Затем можно отправиться в спа-салон, где есть паровая баня, сауна, гидромассажная ванна, крытый бассейн и private кабинеты для процедур.

В заповеднике Завидово — девственном национальном парке площадью 1250 м<sup>2</sup> — множество культурно-исторических и природных достопримечательностей. Здесь гостям представится возможность поохотиться, сыграть в гольф, сходить в поход и покататься на лодке или лошади. Чуть дальше расположен потрясающий императорский путевой дворец и дом знаменитого композитора XIX века П. И. Чайковского. Зимой можно заняться сноубордингом, сноукайтингом, зимним виндсерфингом или покататься на коньках.

К функциям Службы эксплуатации номерного фонда относятся:

- поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров)
- обеспечение отеля чистым бельем, текстильными аксессуарами и форменной одеждой;

- обеспечение бесперебойной работы санитарно-технического и другого оборудования номерного фонда.

В задачи Службы эксплуатации номерного фонда входят:

- подготовка номеров гостиницы к размещению гостей по стандарту, соответствующему категории гостиничного предприятия;
- уборка и поддержание чистоты номеров, холлов, коридоров и подсобных помещений номерного фонда;
- контроль наличия в номерах всех установленных стандартом аксессуаров;
- подготовка занятых номеров к ночному отдыху гостей (для гостиниц высокой категории);
- контроль за содержанием мини-баров в номерах;
- обеспечение отеля цветами и качеством цветочных композиций (для гостиниц высокой категории);
- передача информации о состоянии номерного фонда в Службу приема и размещения гостей;
- предоставление услуг прачечной и химчистки;
- ремонт сантехнического оборудования;
- поддержание в работоспособном состоянии в номерах телевизоров, кондиционеров, а также уборочного инвентаря горничных.

Для качественной работы гостиничного предприятия каждый сотрудник должен четко знать свои функциональные обязанности, которые отражаются в должностных инструкциях сотрудников. Должностные инструкции должны составляться в соответствии с профессиональными стандартами

К трудовым функциям руководителя Службы эксплуатации номерного фонда относятся: управление ресурсами Службы, взаимодействие с потребителями и заинтересованными лицами, контроль и оценка эффективности деятельности службы. Руководитель службы осуществляет оценку и планирование потребности службы в персонале и материальных ресурсах, планирует текущую деятельность службы, формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиницы, координирует и контролирует деятельность службы, разрешает проблемные и конфликтные ситуации гостей, партнеров и заинтересованных сторон, определяет формы и методы контроля и осуществляет внутренний контроль, контроль исполнения внутреннего распорядка, исполнение сотрудниками принятых решений, соблюдение технических и санитарных условий работы, исполнения

стандартов обслуживания, обеспечивает качество эксплуатации номерного фонда.

### SWOT–анализ деятельности предприятия

<b>Сильные стороны</b>	<b>Слабые стороны</b>
Расположение гостиницы в особой экономической зоне	Отсутствие четко выраженной деятельности по связям с общественностью
Позитивное восприятие образа кластера Завидово как территории, привлекательной для внутреннего туризма группами потребителей	Отсутствие гибкой системы скидок и индивидуального подхода к гостю
Доброжелательный персонал	
Высокое качество оказываемых услуг	
Современное здание, особый дизайн и интерьер гостиницы	
Возможность использования инфраструктуры курорта «Завидово»	
<b>Возможности</b>	<b>Угрозы</b>
Улучшение качества обслуживания и сокращение времени на обслуживание	Слабо развитая транспортная схема доставки туристов, как из-за рубежа, так и по внутренним линиям.
Ориентирование на более широкий сегмент потребителей	Высокая конкуренция на рынке гостиничных услуг
Организация Room service	Нестабильность экономической среды
Возможность роста рынка гостиничных услуг, при эффективном использовании имеющихся туристических ресурсов и инфраструктуры.	Усиление позиций конкурентов
Введение программы лояльности гостей	Ухудшение «обратной связи»
Расширение комплекса дополнительных услуг	Значительная - продолжительность «мертвого» сезона в связи с природно-климатическими условиями

SWOT–анализ показывает, что внутренний потенциал «Radisson Resort» ,Zavidovo»(положительные стороны) позволяют в полной мере использовать существующие возможности, то есть наблюдается позитивная тенденция.

Положительные стороны гостиницы позволяют минимизировать возможные угрозы, поэтому также можно отметить положительную

тенденцию.

Негативные стороны компании связаны с тем, что гостиница на втором году своего существования еще не использует всех своих возможностей и для повышения конкурентоспособности необходимо наладить работу по связям с общественностью, разрабатывать программы лояльности и увеличивать спектр дополнительных услуг.

Для выявления недостатков в работе службы эксплуатации номерного фонда был проведен анализ отзывов 374 гостей гостиницы. Обобщенные результаты анализа представлены на рисунке

### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ-ХАРАКТЕРИСТИКА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ГБПОУ «Конаковский колледж»

Обучающийся Никитин Никита Павлович гр. 8К-19  
*ФИО обучающегося* *№ группы*

Проходил преддипломную практику с 19 апреля 2023 г.  
по 15 мая 2023 г. в «Radisson Resort, Zavidovo»  
*название предприятия/организации*

в подразделении « Служба горничных »  
*название подразделения*

За период прохождения практики обучающийся посетил 24 дня, по уважительной причине не отсутствовал, пропусков без уважительной причины не было.

Обучающийся соблюдал трудовую дисциплину, правила техники безопасности, правила внутреннего трудового распорядка (нужное подчеркнуть).

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и/или правил техники безопасности: не отмечены.

- За время практики:
- Обучающийся выполнил следующие задания (виды работ):

## Сводная ведомость работ, выполненных в ходе практики

Задания (виды работ), выполненные обучающимся/обучающейся в ходе практики	Вид профессиональной деятельности	Оценка руководителя практики от предприятия
Изучил внутренние документы гостиничного предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомление с внутренними документами.</li> </ul>	
Консультация с куратором практики.		
Подготовка инвентаря для уборки.	2. Уборка гостиничного номера после выезда гостя.	
Уборка номера.		
Сдача номера старшей горничной.		
Подготовка инвентаря для уборки.	3. Текущая уборка в номере.	
Уборка номера по запросам гостя.		
	4. Подготовка инвентаря на следующий день.	
Комплектация тележки горничной к следующей смене.		
Уборка рабочего места.		

Оформлял документы.	5. Выполнение работ по профессии Портъе.	
Принимал меры к разрешению конфликтных ситуаций.		
Контролировал своевременную подготовку номеров к приёму гостей.		

**Примечание:** оценка выставляется по пятибалльной шкале куратором практики.

- У обучающегося были сформированы общие компетенции (элементы компетенций):
  - Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
  - Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
  - Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством.
  - Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

## Сводная ведомость для оценки уровня освоения общих компетенций по результатам практики

Название ОК	Элементы ОК, продемонстрированные обучающимся/ обучающейся во время практики	Оценка ОК освоена/ не освоена
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Интерес к профессиональной деятельности, совершенствование профессионального мастерства, стремление к творческой активности, а также удовлетворенность выбранной профессией и стремление к расширению сферы влияния;</li> <li>- понимание важности профессиональной деятельности, престиж профессии в глазах окружающих.</li> </ul>	Освоена
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание основ организации гостиничной деятельности;</li> <li>- овладение навыками оформления служебных документов,</li> <li>- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- умение оценить эффективность и качество выполнения профессиональных задач;</li> <li>- умение находить и использовать информацию для организации управленческой деятельности во вверенном подразделении.</li> </ul>	Освоена
<p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач;</li> <li>- способность принимать решения в ситуациях риска;</li> <li>- способность быть готовым к факторам, сильно действующим на психику: нестандартное поведение сотрудников, граждан, руководителей;</li> <li>- эффективное общение, мотивация персонала и работа с конфликтами;</li> </ul>	Освоена

	- умение владеть собой в психологически напряженных, конфликтных, провоцирующих ситуациях.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- реализация методики сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;	Освоена
	- использование нормативно - ведомственных документов в гостиничной деятельности;	
	- использование различных источников поиска информации, включая электронные.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	- умение внедрять инновационные методы работы;	Освоена
	- использование и применение офисной техники;	
	- применение навыков публичных выступление, проведения встреч, бесед и других форм общения с клиентами;	
	- умение разговаривать с посетителями, вести переговоры, круглые столы;	
	- использование ИКТ в процессе учебной и производственной практики.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- умение работать в команде, проявлять лидерские качества;	Освоена
	- соблюдение этических норм в процессе взаимодействия со студентами и педагогами;	
	- способность активно общаться;	
	- толерантность.	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- составление плана работы;	Освоена
	- способность постоянно контролировать свое поведение, чувства и эмоции, уметь предвидеть последствия своих поступков и действий;	
	- проявление ответственности за качество и результат выполнения заданий.	

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- демонстрация готовности правильно и своевременно реагировать на запросы общества, владение методиками и приемами работы с меняющимся законодательством, обширной документацией, опубликованной литературой;	Освоена
	- готовность повышать свою квалификацию.	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	- Умение адаптироваться в условиях смены технологий.	Освоена

**Вывод:** в отношении трудовых (производственных) заданий обучающийся проявил себя:

Дисциплинированно, исполнительно и инициативно.

Добросовестно и ответственно относился к выполнению поручений.

В работе его можно охарактеризовать как волевого, напористого, целеустремленного человека, обладающего необходимыми знаниями в своей области и быстро усваивающего новую информацию. Активно стремится к приобретению новых знаний и навыков. Внимателен к критике в адрес своей работы, способен делать необходимые выводы.

При выполнении производственной программы практики студент интересовался мнением опытных работников, а данные полученных ему необходимых консультаций использовался при написании отчета.

По программе производственной практики им были изучены и проанализированы все необходимые документы.

В процессе прохождения практики студент получил новые практические навыки и закрепил имеющиеся у него теоретические знания.

**Итоговая оценка по практике (по пятибалльной системе)** \_\_\_\_\_

Куратор практики \_\_\_\_\_

*Подпись*

20\_\_ г.

М.П. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*И.О.Фамилия*

Руководитель практики  
от колледжа \_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_  
*И.О.Фамилия*

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

С результатами прохождения практики ознакомлена

\_\_\_\_\_ *подпись*

\_\_\_\_\_ *И.О. Фамилия*

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Министерство промышленности и торговли Тверской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение «Конаковский колледж»**

## **ДНЕВНИК ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

***Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»***

Студента Никитина Никиты Павловича гр.8К-19  
*ия, И. О., номер группы*

Руководитель практики: Лясников А.Б  
*Фамилия, И. О.*

Куратор практики: \_\_\_\_\_  
*Фамилия, И.О.*

**Конаково, 2023 г.**

**Внутренние страницы дневника  
преддипломной практики**

*(количество страниц зависит от продолжительности практики)*

<b>Дни недели</b>	<b>Дата</b>	<b>Описание ежедневной работы</b>	<b>Оценка/ подпись куратора</b>
1	2	3	4
<b>ПОНЕДЕЛЬНИК</b>	18.04.2023 г	Оформление необходимых документов для прохождения практики. Разработка и утверждение плана – графика прохождения производственной практики. Знакомство с рабочим местом и перечнем задач. Прохождение инструктажа по пожарной безопасности.	
<b>ВТОРНИК</b>	19.04.2023 г	Установление личного и делового контакта с руководителем практики. Знакомство с сотрудниками, менеджерами. Изучение документов: устав, правила взаимодействия службы (room-service в гостинице), правила внутреннего трудового распорядка и других нормативных актов.	
<b>СРЕДА</b>	20.04.2023 г	Изучение правил внутреннего трудового распорядка и других нормативных актов. Изучение оценки организационной структуры управления и основных технико-экономических показателей.	
<b>ЧЕТВЕРГ</b>	21.04.2023 г	Знакомство с рабочим местом. С правильной техникой работы с мощными средствами.	
<b>ПЯТНИЦА</b>		Уборка номера. Помощь в учете белья.	

	22.04.2023 г	Снятие белья с грязных номеров. Застилка кроватей.	
<b>СУББОТА</b>	23.04.2023 г	Текущая уборка номера. Выездная уборка номера. Помощь в инвентаризации моющих средств.	

<b>Дни недели</b>	<b>Дата</b>	<b>Описание ежедневной работы</b>	<b>Оценка/ подпись куратора</b>
1	2	3	4
<b>ПОНЕДЕЛ ЬНИК</b>	25.04.20 23г	Анализ общего внешнего окружения и классификация внешних факторов. Написание дневника практики.	
<b>ВТОРНИК</b>	26.04.20 23г	Уборка номеров. Уборка территории гостиницы. Сбор необходимой информации.	
<b>СРЕДА</b>	27.04.20 23г	Анализ системы взаимоотношений структурных подразделений. Работа с документацией, выполнение поручений руководителя практики.	
<b>ЧЕТВЕРГ</b>	28.04.20 23г	Проведение SWOT–анализа гостиничного комплекса. Работа с документацией, выполнение поручений руководителя практики.	
<b>ПЯТНИЦА</b>	29.04.20 23г	Пополнение необходимых запасов напитков для гостей в соответствии с установленными стандартами.	

		Ознакомление с санитарно-техническими условиями работы на этаже.	
<b>СУББОТА</b>	30.04.20 23г	Овладение умениями и навыками по уборке мест общего пользования. Правила уборки холлов, вестибюля, коридоров.	

<b>Дни недели</b>	<b>Дата</b>	<b>Описание ежедневной работы</b>	<b>Оценка/ подпись куратора</b>
1	2	3	4
<b>ПОНЕДЕЛЬНИК</b>	02.05.2023 г	Получение и использование расходных материалов, уборочной техники. Поддержка тележки в постоянно аккуратном состоянии.	
<b>ВТОРНИК</b>	03.05.2023 г	Чистка ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью. Мойка пятен со стен и пола в коридоре.	
<b>СРЕДА</b>	04.05.2023 г	Уборка номера. Помощь в учете белья. Снятие белья с грязных номеров. Застилка кроватей.	
<b>ЧЕТВЕРГ</b>	05.05.2023 г	Пополнение необходимых запасов напитков для гостей в соответствии с установленными стандартами. Изучение последовательности выполнения уборки санузла в номере.	

<b>ПЯТНИЦА</b>	06.05.2023 г	Изучение состава служебных и общественных помещений. Анализ набора мебели в жилых помещениях в соответствии с заявленной классностью гостиницы.	
<b>СУББОТА</b>	07.08.2023 г	Проведение SWOT–анализа гостиничного комплекса. Работа с документацией, выполнение поручений руководителя практики.	

<b>Дни недели</b>	<b>Дата</b>	<b>Описание ежедневной работы</b>	<b>Оценка/ подпись куратора</b>
1	2	3	4
<b>ПОНЕДЕЛЬНИК</b>	09.05.20 23г	Определение тенденций развития объекта исследования и основных проблем в системе управления персоналом. Работа с документацией, выполнение поручений руководителя практики.	
<b>ВТОРНИК</b>	10.05.20 23г	Работа с документацией, систематизация полученных в ходе исследования выводов. Составление отчета о прохождении практики.	
<b>СРЕДА</b>	11.05.20 23г	Чистка ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью. Мойка пятен со стен и пола в коридоре. Составление отчета о прохождении практики.	
<b>ЧЕТВЕРГ</b>	12.05.20 23г	Анализ организационной структуры объекта исследования, изучение должностных инструкций, штатного расписания. Уборка	

		номеров. Уборка территории гостиницы.	
<b>ПЯТНИЦА</b>	13.05.20 23г	Составление отчета о прохождении практики. Работа с документацией, выполнение поручений руководителя практики.	
<b>СУББОТА</b>	14.05.20 23г	Составление отчета о прохождении практики. Поддержка тележки в постоянно аккуратном состоянии. Работа с документацией, систематизация полученных в ходе исследования выводов.	

**Подпись руководителя практики от колледжа** \_\_\_\_\_