

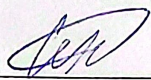
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «27» мая по «22» июня 2024 года

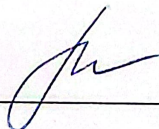
Студент группы СО-ГД-22-1



В.В. Серебренникова

Наименование предприятия: ООО «ГК «Владивосток»

Руководитель практики от
предприятия



Д.А. Максименко

Отчет защищен:
с оценкой Д.А. Максименко

Руководитель
практики от ООО В.А. Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ГК «Владивосток»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ГК «Владивосток».....	10
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток».....	14
1.5 Перспективы развития ООО «ГК «Владивосток»	15
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....	19
2.1 Анализ деятельности ООО «ГК «Владивосток».....	19
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов в ООО «ГК «Владивосток». Культура ООО «ГК «Владивосток».....	21
2.3 Информационные технологии ООО «ГК «Владивосток».....	24
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	27
4 Система обеспечения безопасности	28
5 Технология формирования профессиональных компетенций.	30
6 Индивидуальное задание	34
Заключение.....	37
Список использованных источников	39
Приложения А. Организационная структура предприятия ООО «ГК «Владивосток»	41
Приложение Б. Гостиница ООО «ГК «Владивосток».....	42
Приложение В. SMART– номера ООО «ГК «Владивосток».....	43
Приложение Г. Технология выселения гостя.....	45

Введение

В современных условиях развития туризма и гостеприимства национальный характер обслуживания гостей в РФ оказывает существенное влияние на формирование образа местного гостеприимства, уровня российского сервиса и, в итоге, имиджа страны в целом. В условиях колебания в мировой ситуации и, в частности, на рынке гостиничных услуг, для повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг каждому гостиничному предприятию следует комплексно изучать целевую аудиторию, необходимо развивать лояльность в отношении «своего» гостя, благодаря чему отель сможет не только удерживать позиции в конкурентной борьбе, но и позиционировать себя как новатор уникального сервиса для основного потребителя. Тенденции, которые наблюдаются в настоящий момент в мировом гостиничном бизнесе, говорят о том, что дальнейшее развитие отрасли будет осуществляться путем обширного внедрения новшеств [1].

Актуальность темы обусловлена тем, что сервис становится важнейшим фактором позиционирования гостиницы и является показателем эффективности деятельности в условиях современного мира. Одним из путей решения проблемы качества сервиса является изучение данного вопроса посредством теории поколений, которая нередко становится основополагающим фактором в маркетинговой политике зарубежных гостиничных предприятий. Рост уровня обслуживания возможен благодаря персонализации сервиса, что представляет собой сложную систему, направленную, с одной стороны, на уникальный подход к целевой аудитории, а с другой стороны, к политике управления персоналом. В данной статье авторами проанализирована теория поколений и ее воздействие на предлагаемый сервис в гостиничной индустрии. Объектом исследования в данной статье является персонализированный гостиничный сервис.

Предметом исследования выступает «теория поколений» как инструмент персонализированного сервиса. Научная новизна состоит в изучении персонализированного подхода к сервису через теорию поколений. Практическая значимость работы заключается в предложении и применении руководством гостиничного предприятия персонализированного подхода, основанный на «теории поколений», который может быть использован в политике сервисного обслуживания, что содействует привлечению новой целевой аудитории и эффективному функционированию гостиничного предприятия.

Термин «гостеприимство» происходит от старофранцузского «*hospice*» и английского «*hospitality*», что означает «странноприимный дом». Согласно толковому словарю американского лексикографа Н. Уэбстера, «индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям». В русском

языке «гостеприимство – радушие в приеме и угощении посетителей, безвозмездный прием и угощение странников, или странноприимство. Быть гостеприимным – значит уметь предложить теплый прием для посетителей, создать для них спокойную, благоприятную и дружелюбную атмосферу».

Общий объем времени практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет четыре недели, с 27 мая по 22 июня 2024 г. ООО «ГК «Владивосток».

Целью производственной практики является: приобретение практических навыков по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в ООО «ГК «Владивосток».

Задачи практики:

- 1) выполнила обязанности портье;
- 2) отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- 3) отработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 4) отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 5) отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 6) отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 7) отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- 8) отработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 9) выполнила калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- 10) составила и обработала документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- 11) оформила бланки заказов и квитанции на оказание персональных услуг;
- 12) информировала потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.

При написании отчета были использованы электронные источники, электронные книги, собственный опыт на предприятии, документация, предоставленная на предприятии.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ГК «Владивосток»

AZIMUT Hotels – международная сеть бизнес-отелей, объединяющая под своим брендом объекты в городах России, Германии и Австрии. Компания AZIMUT Hotels стала первым оператором, которому удалось вывести российский гостиничный бренд на европейский рынок. AZIMUT Hotels является одним из самых активно развивающихся брендов в сегменте бизнес-отелей: сегодня в сеть входят 36 отелей в 28 городах России и Европы, общий номерной фонд составляет более 7 тыс. номеров. AZIMUT Hotels управляет гостиницами, находящимися в собственности, на основании контракта на управление и на правах долгосрочной аренды [2].

История международной гостиничной сети AZIMUT Hotels начинается в 2004 году. Российский инвестор Александр Клячин приобретает первый отель в Самаре. Бренд AZIMUT Hotels формируется в 2006 году, объединяя семь отелей на территории России: в Самаре, Уфе, Костроме, Санкт-Петербурге, Владивостоке, Астрахани и Мурманске. Во всех отелях вводятся единые стандарты обслуживания и гостеприимства и общая корпоративная культура. В 2008 году компания выходит на европейский рынок, в сеть AZIMUT Hotels входят отели в крупнейших городах Германии и Австрии (Берлин, Дрезден, Кельн, Мюнхен, Нюрнберг, Эрдинг, Вена). Александр Клячин становится первым российским предпринимателем, который выводит российский отельный бренд на европейский рынок [2].

В 2011 году компания объединяет операционную деятельность европейского и российского подразделений сети.

В 2012 году открывается первый отель AZIMUT Hotels в Москве. В здании бывшей Даниловской мануфактуры появляется AZIMUT Отель Тульская Москва – первый лофт-отель столицы. Менее чем за полгода своей работы AZIMUT Отель Тульская Москва входит в список лучших мест столицы по версии телеканала CNN. В 2013 году отель занимает первое место в списке 94 московских гостиниц категории 3* на сайте Booking.com и становится лауреатом премии Russian Hotel Awards Moscow в номинации «Открытие года». В этом же году AZIMUT Hotels запускает масштабный проект реновации ключевых отелей сети. Отели в Санкт-Петербурге, Уфе, Воронеже, Мурманске, Мюнхене и Владивостоке обновляются в соответствии с новой концепцией дизайна – SMART.

В декабре 2013 года один из крупнейших столичных отелей Renaissance Moscow Olympic Hotel (486 номеров) переходит в управление AZIMUT Hotels и получает название AZIMUT Отель Олимпик Москва. Он становится вторым отелем AZIMUT Hotels категории 4*. Отель располагает 12 конференц-залами общей площадью более 3200 м², что является одним из наиболее широких предложений MICE-услуг в Москве.

В мае 2015 года после реновации открывается первый SMART-отель Дальнего Востока, самый крупный инвестиционный проект региона в 2014–2015 гг. – AZIMUT Отель Владивосток. Отель становится также самым крупным в регионе – номерной фонд составляет 378 номеров нового поколения. Объем инвестиций в проект – более 1 млрд рублей.

В сентябре 2016 года компания AZIMUT Hotels и компания «Роза Хутор» заключили контракт на управление двумя объектами горного курорта «Роза Хутор» в Сочи. С 01 октября 2016 года расположенные на курорте отель FREESTYLE Rosa Khutor и комплекс апартаментов VALSET начинают работать под управлением гостиничной сети AZIMUT Hotels как AZIMUT Отель FREESTYLE Роза Хутор и апартаменты VALSET от AZIMUT Роза Хутор.

Юридический адрес компании: 129110, Москва, Олимпийский пр., д. 18/1.

Физический адрес компании: Набережная ул. 10, Владивосток, Приморский край, 690091

Контакты: бронирование отелей– 8 800 200 00 48; бронирование санаториев– 8 800 555 2 777; Электронная почта гостиницы: info@azimuthotels.com.

Таким образом, за прошедшие годы работы ООО «ГК «Владивосток» заработало себе отличное имя и надежную репутацию. Гостиница награждена грамотами и сертификатами, официально подтверждающие признание организации как трудолюбивой и добросовестной компании.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения [3]:

Копии документов, заверенные заявителем:

- 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 (для всех предприятий, начавших работу позже, чем с 1.08.2009 г.).

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиницы:

1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг. Настоящие Правила распространяются на деятельность гостиниц и иных средств размещения и включают в себя следующие разделы: I. Общие положения; II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах; III. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг; IV. Ответственность исполнителя и потребителя.

2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

3) Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 года N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». В соответствии с данным Постановлением осуществляется регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ по месту пребывания в гостинице.

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». В соответствии с данным Постановлением осуществляется постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания.

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года). Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при осуществлении учета перемещений иностранных граждан и лиц без гражданства, связанных с их въездом в РФ, транзитным проездом через территорию РФ, передвижением по территории РФ при выборе и изменении места пребывания или жительства в пределах РФ либо выездом из РФ.

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности»(с изменениями на 23 июня 2016 года). Настоящий Федеральный закон определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Настоящий ФЗ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ. .

8) ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями на 13 июля 2015 года). Настоящий ФЗ регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»(с изменениями на 4 октября 2012 года). Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа»(с изменениями на 3 июля 2016 года). Настоящим ФЗ определяются правила применения контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов на территории РФ в целях обеспечения интересов граждан и организаций, защиты прав потребителей, а также обеспечения установленного порядка осуществления расчетов, полноты учета выручки в организациях и у индивидуальных предпринимателей.

11) ФЗ РФ «О персональных данных» О персональных данных (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Настоящим ФЗ регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных, осуществляемой федеральными органами государственной власти, органами

государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами, органами местного самоуправления, иными муниципальными органами, юридическими лицами и физическими лицами с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и (или) доступ к таким персональным данным.

Гостиница ООО «АЗИМУТ Хотелс Компани» имеет форму ООО [4].

ООО (общество с ограниченной ответственностью) – это учреждённое одним или несколькими юридическими и/или физическими лицами хозяйственное общество, уставной капитал которого разделён на доли. При этом участники общества – учредители не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей или акций в уставном капитале общества, но только до тех пор, пока общество не находится в стадии банкротства (см. п. 1 ст. 2 Федерального закона от 08.02.1998 N 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»).

Особенности ведения деятельности в качестве ООО:

1) ООО отвечает по своим обязательствам и долгам только своими активами и уставным капиталом. При ликвидации (закрытии) или банкротстве ООО выплачивать долги организации из личных средств участникам не придётся. Однако если кредиторы в суде докажут, что к несостоятельности привели намеренные действия учредителей или руководства, то на них может быть возложена дополнительная ответственность по долгам общества.

2) ООО может иметь небольшой минимальный уставный капитал. Все участники ООО должны в течение 4 месяцев с момента регистрации внести свою долю в уставный капитал. Размер дивидендов участника зависит от размера его доли (если в уставе отдельно не указана возможность непропорционального распределения прибыли). Минимальный размер уставного капитала – 10 000 рублей.

3) ООО не имеет ограничений по видам деятельности. В отдельных случаях может потребоваться получение лицензии (например, при продаже алкоголя, ведении образовательной деятельности, осуществлении пассажирских перевозок и т. д.).

4) ООО может создавать филиалы и открывать представительства. 5. ООО предоставляет больше возможностей для привлечения инвестиций по сравнению с индивидуальными

предпринимателями. ООО может принимать новых участников в свой состав или от своего имени заключать инвестиционные договоры.

Таким образом, ООО «ГК «Владивосток» является коммерческой организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение прибыли.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ГК «Владивосток»

Под организационной структурой управления понимается состав, взаимодействие, соподчиненность, а также распределение работы по подразделениям и управленческим органам, между которыми формируются определенные отношения, связанные с реализацией властных полномочий, потоков распоряжений и информации [5].

Структура управления предприятия представлена на рисунке 1 в приложении А.

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

Организационная структура гостиницы ООО «ГК «Владивосток» – это линейно – функциональная структура управления, в которой сочетаются как линейные, так и функциональные принципы организации между производственными управленческими элементами системы. Такая структура лучше всего применима в организациях с численностью от нескольких сотен до нескольких тысяч работников, особенно если эти организации работают в стабильных условиях. Она действенна, если руководство выполняет рутинные задачи, а сама компания обслуживает много однотипных объектов, то есть делается акцент на применении действующих технологий.

Плюсы линейно–функциональной структуры управления:

- 1) компетентность функциональных руководителей, возможности для карьерного роста;
- 2) эффективное использование ресурсов;
- 3) контроль деятельности как целых подразделений, так и отдельных исполнителей;
- 4) улучшение координации в функциональных подразделениях.

Минусы линейно–функциональной структуры управления:

- 1) заинтересованность функциональных руководителей только в собственных показателях (за общие результаты отвечает высшее руководство);
- 2) сложности со взаимодействием между подразделениями;

3) долгая процедура согласования важных решений, из-за чего организация лишается гибкости и не сразу реагирует на рыночные изменения;

4) сложности с поиском ответственных при возникновении проблем.

Персонал ООО «ГК «Владивосток» делится на структурные подразделения: служба приема и размещения; хозяйственная служба; коммерческая служба; служба питания; финансовая служба; инженерная служба; отдел закупок и отдел кадров.

Характеристика служб

1) Служба приема и размещения – персонал службы приема и размещения осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в индустрии гостеприимства оценке качества обслуживания и системы его поддержания, служба приема и размещения является главной «точкой соприкосновения», по которой оценивается весь отель в целом.

Функции службы приема и размещения:

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

В состав службы приема и размещения входят: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар, водитель. В гостиницах высшей категории присутствуют консьержи, дворецкие.

2) Хозяйственная служба – административно-хозяйственная служба в гостинице отвечает за основной продукт отеля – уборку номеров и иных административных помещений [6].

Главной задачей хозяйственной службы в гостиничном бизнесе является поддержание в порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений, в предоставлении гостям необходимого комплекса услуг.

Работа хозяйственной службы в гостинице подразумевает выполнение большого числа задач и требует взаимодействия с другими службами, например, по приёму и размещению гостей, коммерческим отделом, службой по обеспечению питания (рестораны, рум-сервисом, кухня), бухгалтерией.

Административно-хозяйственная служба в гостинице занимается поддержанием отеля в наилучшем состоянии с точки зрения соблюдения чистоты и атмосферы уюта, следовательно, необходимо поддерживать её функции на высшем уровне, что позволит клиентам возвращаться в отель не один раз.

Сотрудники: старшая горничная (Супервайзер), горничные, старший помощник по хозяйству, хозяйственный портье, батлер или дворецкий, вечерняя горничная.

3) Коммерческая служба – коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.

Коммерческая служба возглавляется коммерческим директором, который осуществляет контроль за работой этого подразделения и за организацией банкетного обслуживания. Что касается коммерческой службы индивидуального обслуживания, то здесь каждый работник имеет право контролировать определенные географические зоны, представляющие интерес для предприятия.

Представители коммерческого отдела (отдела маркетинга) занимаются во многом тем, что налаживают контакты с организаторами конгрессных мероприятий, ведут переговоры на перспективное использование номерного фонда гостиницы, обсуждают вопросы использования помещений под собрания, совещания, выясняют потребности определенных групп клиентов, поддерживая контакты с соответствующими подразделениями обслуживания.

4) Служба питания – предприятия питания в гостиницах предоставляют возможность выбора одноразового, двухразового, трехразового питания в трех-, четырех- и пятизвездочных гостиницах. В пятизвездочных гостиницах предусмотрено круглосуточное предоставление услуг питания.

В зависимости от типа и класса предприятия питания уровень обслуживания характеризуется основными, дополнительными и сопутствующими услугами.

В перечень дополнительных и сопутствующих услуг предприятий питания входят: развлекательная программа, музыка и танцы, вызов такси, предоставление места на автостоянке, возможности приобретения цветов, сувениров.

Данная служба в гостиничном хозяйстве осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда туристских групп. В ее организационно-производственные обязанности входит не только обслуживание туристов; она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха. Весь преysкурант служба питания доводит до потребителей в обязательном порядке.

Сотрудники: Шеф-повар, Повар определенного участка, Стюард кухни, Метрдотель, Бармен, Официант.

5) Инженерная служба – данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы:

- санитарно-технического (водопровод, канализация, горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, мусоропровод);
- энергетического хозяйства;
- слаботочных устройств и автоматики;
- систем ТВ и связи;
- холодильного оборудования;
- компьютерной техники и т. д.

В состав данной службы входят: главный инженер (Chief Engineer), персонал службы текущего ремонта (плотники, электрики, сантехники), служба благоустройства (маляры, садовники), диспетчеры (Dispatchers). В гостинице может быть свой компьютерный отдел (EDP Department).

6) Финансовая служба – несмотря на то, что финансовая служба относится к так называемым службам «заднего плана», так как ее сотрудники напрямую не имеют контактов с гостями, это подразделение занимает одно из ведущих мест в структуре гостиничного предприятия, а финансовый директор играет одну из ключевых ролей в организационной иерархии предприятия. Особенности этой службы являются, во-первых, то, что в отличие от других служб ее функции не могут выполняться одним человеком, вне зависимости от количества номеров в отеле; а во-вторых, никакая другая служба так плотно не взаимодействует с другими.

Одним из методов деятельности финансовой службы является бюджетирование, т. е. построение внутреннего экономического учета доходов и расходов по предприятию в целом и по подразделениям, что позволяет выявить реальный финансовый результат работы.

Финансовая служба включает:

- бухгалтерию;
- отдел закупок;
- планово-экономический отдел.

Основной целью бухгалтерии является формирование бухгалтерской отчетности, дающей полное представление о финансовом и имущественном положении гостиницы, результатах ее хозяйственной деятельности. Для достижения этой цели бухгалтерии необходимо:

- регистрировать коммерческую информацию;
- создавать отчеты для владельцев и государственных контролирующих органов;
- вести бухгалтерскую отчетность;
- составлять бюджет и анализировать финансовые данные;

- начислять зарплату персоналу;
- заниматься подготовкой кассового бюджета;
- оптимизировать налоги и т. д.

Таким образом, все подразделения в гостинице непосредственно взаимодействуют друг с другом, разделяя свои обязанности. Служба приема и размещения контролирует весь процесс приема и размещения гостя. Финансовая служба решает вопросы финансового обеспечения гостей. Инженерная служба создает условия для функционирования систем в гостинице.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток»

К основным задачам предприятия в условиях рынка относят: разработку кадровой политики, организацию заработной платы, анализ рынка, планирование, организацию производства, сбыт продукции, формирование и распределение дохода, развитие материальной базы предприятия.

Основные задачи гостиницы ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий.
- 2) рациональное использование материально-технической базы гостиничного предприятия.
- 3) обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды.

К основным направлениям деятельности в гостинице относятся:

Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10).

До 16.06.2020 основным видом деятельности организации значился «Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления» (код по ОКВЭД 70.22). До 06.12.2018 основным видом деятельности организации значился «Деятельность в области права и бухгалтерского учета» (код по ОКВЭД 69) [7].

46.90 Торговля оптовая неспециализированная.

56.10 Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;

56.10.1 Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафе-териев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;

56.10.3 Деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах;

68.32 Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.

AZIMUT Сити Отель Владивосток – современный и единственный бизнес-отель 4* на Дальнем Востоке с крупнейшим номерным (378) фондом; крупнейший конференц-отель при-морской столицы. Все номера выполнены в концепции SMART, что соответствует современным стандартам. В Отеле представлен Клубный этаж – специальная зона для гостей, ценящих максимальный уровень комфорта, находится на 11 этаже с панорамным видом на Амурский залив.

Большое количество услуг, предлагаемых гостям, которые включены в стоимость номера (питание, оборудованное рабочее место, телевизор, кондиционер, сейф, фен, телефон) [12].

Дополнительные услуги, предоставляемые ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) дополнительная уборка номера (500 рублей);
- 2) стоянка автомобиля (500 рублей);
- 3) трансфер – Индивидуальный трансфер (не более 4 чел.) л/а (3600 рублей).

Аренда конференц-зала:

- Аренда конференц-зала (до 4-х часов) 2500 руб. / час.
- Аренда конференц-зала (более 4-х часов) 2000 руб. / час.
- Телевизор 300 руб. / час.
- Клипкер 100 руб. / час.
- Фоновое музыкальное сопровождение 100 руб. / час.
- Флип-чарт + маркеры 200 руб. / час.
- Экран 500 руб. / час.
- Экран + Проектор 700 руб. / час.
- Услуги IT менеджера 1000 руб. / час.
- Аренда компьютера/Ноутбука 500 руб. / час.
- Лекционный набор (Бейдж, ручка, блокнот) 300 руб. / час.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Информировать о перечне услуг, прейскуранте на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг.

1.5 Перспективы развития ООО «ГК «Владивосток»

История филиалов ООО «ГК «Владивосток» берет начало в 2004 году. Российский инвестор Александр Клячин приобретает первый отель в Самаре. Бренд AZIMUT Hotels формируется в 2006 году, объединяя семь отелей на территории России: в Самаре, Уфе, Костроме,

Санкт-Петербурге, Владивостоке, Астрахани и Мурманске. Во всех отелях вводятся единые стандарты обслуживания и гостеприимства и общая корпоративная культура.

В 2008 году компания выходит на европейский рынок, в сеть AZIMUT Hotels входят отели в крупнейших городах Германии и Австрии.

В 2012 году открывается первый отель AZIMUT Hotels в Москве. В здании бывшей Даниловской мануфактуры появляется AZIMUT Отель Тульская Москва – первый лофт-отель столицы.

В сентябре 2014 года AZIMUT Отель Санкт-Петербург открывается после основного этапа реновации.

В марте 2015 года в сеть вошел еще один отель в Вене – AZIMUT Отель Вена. Это отель категории 4* с номерным фондом 180 номеров.

В мае 2015 года после реновации открывается первый SMART-отель Дальнего Востока, самый крупный инвестиционный проект региона в 2014–2015 гг. – AZIMUT Отель Владивосток.

В июне 2016 года открыт после реновации самый большой отель Воронежа – AZIMUT Отель Воронеж.

В ноябре 2016 года открыт после реновации самый большой отель Астрахани – AZIMUT Отель Астрахань.

В 2017 году международная сеть отелей AZIMUT Hotels продолжила успешно расширять количество российских отелей под своим управлением и уже в июне 2017 года стала оператором крупной гостиницы «Полярная Звезда» в центре Якутска.

В декабре 2017 года компания AZIMUT Hotels открыла новый отель в столице Республики Тыва городе Кызыле.

В марте 2018 года отель Каисса в городе Сочи перешел под управление AZIMUT Hotels и получил название А-ОТЕЛЬ Каисса Сочи. В апреле 2018 года AZIMUT Hotels получила в управление гостиничный комплекс в г. Переславле Ярославской области. На его территории будут открыты два отеля – 4-звездочная гостиница на 150 номеров и 3-звездочная на 203 номера, а также 26 коттеджей в аренду и комплекс из 4-х коттеджей с собственным СПА.

Летом 2018 года в Туапсе заработал AZIMUT Отель Прометей Небуг. Комплекс находится в зеленой зоне поселка Небуг, у одного из лучших пляжей Краснодарского края.

1 октября 2018 года открылся AZIMUT Отель Суздаль. Гостиничный комплекс состоит из одного административного и двух жилых корпусов – «Усадьба» и «Башенки», а также двух гостевых домиков.

В ноябре 2018 года открылся AZIMUT Отель Пенза. Новая современная гостиница стала самым высоким городским отелем, благодаря чему из номеров верхних этажей открывается великолепный вид на Пензу.

В ноябре 2018 года открылся AZIMUT Отель Нальчик. Это современный отель в курортной зоне Нальчика – столице Кабардино-Балкарии, богатой минеральными источниками.

Все существующие филиалы ООО «АЗИМУТ Хотелс» представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Филиалы ООО «АЗИМУТ Хотелс»

№	Название отеля	Город, Страна	Кол-во номеров
1	AZIMUT Отель Тульская Москва 3*	Москва, Россия	144
2	AZIMUT Отель Олимпик Москва 4*	Москва, Россия	492
3	AZIMUT Отель Смоленская Москва	Москва, Россия	474
4	AZIMUT Отель Санкт-Петербург	Санкт-Петербург, Россия	583
5	A-ОТЕЛЬ Фонтанка	Санкт-Петербург, Россия	456
6	AZIMUT Отель FREESTYLE Роза Хутор	Сочи (Роза Хутор), Россия	174
7	Апартаменты VALSET Роза Хутор	Сочи (Роза Хутор), Россия	394
8	AZIMUT Отель Астрахань	Астрахань, Россия	200
9	AZIMUT Отель Владивосток	Владивосток, Россия	378
10	A-ОТЕЛЬ Амурский Залив	Владивосток, Россия	201
11	AZIMUT Отель Воронеж	Воронеж, Россия	125
12	A-ОТЕЛЬ Брно Воронеж	Воронеж, Россия	87
13	AZIMUT Отель Кострома	Кострома, Россия	90
14	AZIMUT Отель Мурманск	Мурманск, Россия	186
15	AZIMUT Отель Нижний Новгород	Нижний Новгород, Россия	156
16	AZIMUT Отель Самара	Самара, Россия	96
17	AZIMUT Отель Сибирь	Новосибирск, Россия	257
18	AZIMUT Отель Уфа	Уфа, Россия	190
19	AZIMUT Отель Полярная Звезда Якутск	Якутск, Россия	95
20	AZIMUT Отель Кызыл	Кызыл, Россия	108
21	AZIMUT Отель Кемерово	Кемерово, Россия	114
22	A-ОТЕЛЬ Каисса Сочи	Сочи, Россия	101
23	AZIMUT Hotel Kurfuerstendamm Berlin	Берлин, Германия	133
24	AZIMUT Hotel City South Berlin	Берлин, Германия	156

Продолжение таблицы 1.

№	Название отеля	Город, Страна	Кол-во номеров
25	AZIMUT Hotel Dresden	Дрезден, Германия	64
26	AZIMUT Hotel Cologne	Кельн, Германия	190
27	AZIMUT Hotel Munich	Мюнхен, Германия	167
28	AZIMUT Hotel Erding	Эрдинг, Германия	56
29	AZIMUT Hotel Nuremberg	Нюрнберг, Германия	118
30	AZIMUT Hotel Vienna	Вена, Австрия	180
31	AZIMUT Отель Прометей Небуг	Туапсе, Россия	265
32	AZIMUT Отель Пенза	Пенза, Россия	134
33	AZIMUT Отель Переславль	Переславль-Залесский, Россия	379
34	AZIMUT Отель Мирный	Мирный, Россия	83
35	AZIMUT Отель Суздаль	Суздаль, Россия	85
36	AZIMUT Отель Нальчик	Нальчик, Россия	74

ООО «AZIMUT Hotels» не собираются останавливаться на этих филиалах, компания планирует расширять свою компанию еще на 2.5 т. Номеров. Во втором квартале 2024 года запланировано открытие новых отелей: Azimut City Отель Тюмень, Azimut Отель Йошкар-Ола и Azimut City Отель Иркутск. В третьем квартале ждут открытия Azimut Отель Абакан.

В 2025 году запланировано открытие только одного отеля – Azimut Отель Орехово-Зуево, а в 2026 году – уже пяти. Это два отеля в ЯНАО – Azimut Отель Рай-ИЗ-ЯНАО 4* и 3*, и три отеля в Краснодарском крае: Azimut Park Отель Сочи, Azimut Park Отель Анапа и Azimut Park Отель Новомихайловский.

В 2023 году к сети присоединились два санатория в Ессентуках и Кисловодске, которые вскоре завершат реновацию и начнут работать под брендом AZIMUT Здоровье.

Также ООО «AZIMUT Hotels» будет продолжать улучшать и продвигать свою систему лояльности, которая включает в себя начисление бонусных баллов, которые гость может использовать как скидку за проживание. Также в программу лояльности включен Ранний заезд с 09:00 и поздний выезд до 16:00.

Таким образом, ООО «ГК «Владивосток» не собирается останавливаться на достигнутых целях. Постройка филиалов в других городах, продвижение программы лояльности и повышение уровня комфорта для гостей – задачи, которые уже достигаются предприятием.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

2.1 Анализ деятельности ООО «ГК «Владивосток»

ООО «ГК «Владивосток» предоставляет гостям услугу проживания и также широкий спектр дополнительных и включенных в стоимость услуг.

Отель ООО «ГК «Владивосток» в техническое обслуживание клиентов включает следующий набор услуг, который выполняется последовательно и технично:

- бронирование номеров в отеле, как по телефону, так и через Интернет;
- парковка на частной охраняемой территории перед отелем;
- предоставление Интернета;
- общение на русском и английском языках;
- уборка номеров в подходящее для клиента время;
- предоставление косметических и банных принадлежностей;
- доставка багажа в номер и хранение;
- завтрак в виде шведского стола или же заказ еды в номер.

ООО «ГК «Владивосток» имеет звездность в 4 звезды. Отели 4* ориентированы на то, чтобы принимать гостей с уровнем дохода выше среднего. Отличаются удачным месторасположением – в центре города, рядом с достопримечательностями, для курортных городов – на первой линии от моря. Предлагают повышенный уровень комфорта и широкий перечень основных и дополнительных услуг.

Комнаты просторные, можно выбрать номера разных категорий. В номерах обязательно есть телевизор, холодильник, кондиционер, мини–бар, небольшой сейф, телефон с возможностью звонить в другие города. Отдельный санузел, укомплектованный туалетными принадлежностями – мыло, шампунь, гель для душа, фен. Белье и полотенца обновляются ежедневно. Можно за дополнительную плату заказать химчистку, стирку, глажку одежды.

В четырехзвездочных отелях созданы условия для отдыха и работы. Есть кинотеатр, сауна, конференц–зал, рестораны, спортивные сооружения, развлекательные заведения, возможен прокат автомобилей, мотоциклов, велосипедов, спортивного инвентаря.

В ООО «ГК «Владивосток» все номера имеет SMART технологию, которая позволяет улучшить комфорт гостей в номере. От заказов еды из ресторана в номер до онлайн–бронирования.

В ООО «ГК «Владивосток» имеются следующие виды номеров:

SMART Стандарт– Комфортный современный номер с видом на город, удобной большой или двумя раздельными кроватями и рабочей зоной (от 5022 рубля за ночь). Номеров категории Стандарт в отеле 100.

SMART Супериор– Лаконичные и современные номера с видом на море, с двуспальной или двумя односпальными кроватями, подходящие для всех категорий туристов (от 5832 рубля за ночь). Номеров категории Супериор в отеле 80.

SMART Стандартный Клубный этаж– Стильные номера с видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж). Выделенная лаунж–зона с круглосуточными снэк–баром, напитками и закусками. Доступ других гостей отеля на Клубный этаж ограничен (от 9000 рублей за ночь). Номеров категории Стандарт Клубный этаж в отеле 48.

SMART Супериор Клубный этаж – стильные номера с видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж). Выделенная лаунж–зона с круглосуточными снэк–баром, напитками и закусками. Доступ других гостей отеля на Клубный этаж ограничен (от 9900 рублей за ночь). Номеров категории Супериор Клубный этаж в отеле 65.

SMART Люкс – Просторные двухкомнатные номера с видом на море, с уютной гостиной, лучший вариант для длительного пребывания (от 7452 рубля за ночь). Номеров категории Люкс в отеле 45.

SMART Люкс Клубный этаж– Двухкомнатные номера повышенной комфортности с видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж). Выделенная лаунж–зона с круглосуточными снэк–баром, напитками и закусками. Доступ других гостей отеля на Клубный этаж ограничен (от 11 700 рублей за ночь). Номеров категории Люкс Клубный этаж в отеле 30.

Дополнительные услуги, предоставляемые ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) дополнительная уборка номера (500 рублей);
- 2) стоянка автомобиля (500 рублей);
- 3) трансфер – Индивидуальный трансфер (не более 4 чел.) л/а (3600 рублей).

Аренда конференц–зала:

- Аренда конференц–зала (до 4–х часов) 2500 руб. / час.
- Аренда конференц–зала (более 4–х часов) 2000 руб. / час.
- Телевизор 300 руб. / час.
- Клипкер 100 руб. / час.
- Фоновое музыкальное сопровождение 100 руб. / час.
- Флип–чарт + маркеры 200 руб. / час.
- Экран 500 руб. / час.
- Экран + Проектор 700 руб. / час.

- Услуги IT менеджера 1000 руб. / час.
- Аренда компьютера/Ноутбука 500 руб. / час.
- Лекционный набор (Бейдж, ручка, блокнот) 300 руб. / час.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Информировать о перечне услуг, прейскуранте на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов в ООО «ГК «Владивосток». Культура ООО «ГК «Владивосток»

Технология заселения гостя в ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.
- 2) Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.
- 3) Спросить, чем вы можете помочь гостю.
- 4) Спросить имя гостя.
- 5) Попросить гостя его паспорт (обязательно брать паспорт не с рук, а только когда гость сам его положит на ресепшн).
- 6) Спросить, можете ли вы сделать ксерокопию паспорта. .
- 7) Попросить гостя заполнить регистрационную карту, показывая ручкой, где и что надо ему внести.
- 8) Спросить у гостя, как бы он хотел прогарантировать свое проживание (имеется 3 вида гарантии за проживание: наличным, безналичным и преавторизация).
- 9) Выполнить оплату.
- 10) Проинформировать гостя об услугах отеля (включенных в стоимость и дополнительных).
- 11) Выдать гостю ключ от номера, не произнося сам номер комнаты.
- 12) Спросить у гостя, нужна ли ему помощь с багажом.
- 13) Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.
- 14) попрощаться с гостем

Технология выселения гостя в ООО «ГК «Владивосток»:

- после приветствия гостя необходимо узнать в каком номере жил гость и попросить у него его ключ;
- спрашиваем у гостя, пользовался ли он мини-баром;
- выдаем гостю информационный счет и уточняем, все ли верно;
- спрашиваем у гостя, каким образом он бы хотел оплатить проживание;

- выдаем гостю итоговый счет, чек, фискальный чек и слип-чек. Просим гостя сверить, все ли правильно;
- спрашиваем, нужно ли сложить счета в конверт;
- спрашиваем у гостя, нужна ли ему помощь с багажом и трансфером.

Технология бронирования в ООО «ГК «Владивосток»:

Бронирование – это предварительный заказ мест и номеров. С этого процесса начинается обслуживание гостей в отеле. Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования и службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов.

Загрузка гостиницы зависит от сезона, деловой активности в данном регионе, экономической и политической ситуации. Во времена политической нестабильности интерес туристов к данной местности снижается из-за невозможности обеспечить безопасность пребывания. В пик сезона отель может идти на двойное бронирование.

«Двойное бронирование – это подтверждение будущего предоставления мест в отеле одновременно двум клиентам на ту же дату. Идя на это, гостиницы идут на риск, поскольку могут одновременно приехать оба клиента. Этот риск оправдывается тогда, когда он тщательно рассчитывается на основе многолетнего опыта работы гостиницы, на основе знания того, какое количество в среднем составляют аннулированы заявки. Но если оба клиента приехали в гостиницу, то место получает тот, кто приехал раньше. В случае необходимости для размещения клиента гостиница должна иметь связь с фирмами, сдающих в аренду жилье, или рядом расположенными отелями, куда можно переадресовать клиента.

Иногда служба бронирования может переслать заявку на бронь в другой отель, и подтверждает клиенту, что ему будет предоставлено место, но в другом отеле. В этом случае необходимо получить согласие клиента на изменение гостиницы.

И для гостиницы, и для гостя желательно, чтобы номера в отеле были забронированы заранее, и чем раньше, тем лучше. По правилам предоставления гостиничных услуг гостиница вправе заключить договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи. Это позволяет договорно установить, что заявка поступает от потребителя.

Если организация регулярно пользуется услугами отеля, то ей выгоднее заключить договор на определенный срок. Тогда гостиница предоставляет места для проживания туристам, направленным этой организацией. Для организаций, которые регулярно поставляют клиентов, предприятиями могут устанавливаться скидки на оплату проживания и некоторые услуги.

В договоре между отелем и такими организациями указываются сроки, в которые должна быть подана заявка на размещение туристов, когда и каким образом осуществляется оплата. Есть несколько способов забронировать номер или место в отеле: письменный, устный и через Интернет.

По почте или факсу клиент посылает в отель письмо–заявку. Такую же заявку можно оформить и в отделе бронирования отеля. Работа с заявками требует большого внимания.

Каждая заявка на бронирование и аннулирование заказа должны быть зарегистрированы.

Если менеджеры по бронированию не отменили вовремя заказ, то номер может остаться непроданным, пока не обнаружится ошибка. Только заявка на фирменном бланке может служить подтверждением на оплату заказанного номера.

На заявке организации, бронирующей номер, обязательно должны быть приведены реквизиты этой организации (название, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).

В любом случае заявка предусматривает следующие сведения:

- Количество и категории номеров;
- Сроки проживания в гостинице;
- Фамилии тех, кто приезжает;
- Форма оплаты (безналичный или наличный расчет, реквизиты организации, оплачивает).

Заявку регистрируют и подтверждают или отказывают тем же образом, каким она была получена. В случае телефонного бронирования очень важно внимательное отношение к просьбе клиента, поскольку впечатление от этого разговора определит его отношение к гостинице в целом. Для клиента важно, как долго он будет ждать ответа, поскольку по нормам трубку должны снять максимум через пять гудков.

В гостинице ООО «ГК «Владивосток» главным сегментом потребителей услуг являются бизнесмены. В отеле присутствует большое количество конференц–залов с полным оборудованием для обеспечения полного комфорта при проведении мероприятий. Наиболее распространенная услуга среди этого сегмента гостей– аренда конференц–залов ради проведения собраний по рабочим моментам.

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

Во внешнем виде любого сотрудника ООО «ГК «Владивосток» имеется обязательным элементом красный цвет. У официантов ресторана PORT Avenue в форме присутствует красная рубашка и фартук. У администраторов на ресепшине выдается красный пиджак и брюки. У администратора на ресепшине в ресторане также важной деталью во внешнем виде является красная рубашка.

Прическа у всех сотрудников должна быть без торчащих волос, аккуратно заплетены волосы в хвостик или косичку. У мужчин обязательно опрятный, чистый вид.

Миссия компании – стремительно укреплять позиции на отдельном рынке, расширение присутствия сети в крупных городах России.

Для ООО «ГК «Владивосток» корпоративная культура – это условие достижения амбициозных целей. Для сотрудников предприятия культура предприятия заключается в крепких, дружеских взаимоотношениях с коллегами, возможность карьерного роста.

2.3 Информационные технологии ООО «ГК «Владивосток»

В ООО «ГК «Владивосток» используется система OPERA.

OPERA Enterprise Solution – полнофункциональная система управления отелем (Hotel Management System). Система имеет множество внедрений и является в настоящий момент флагманским продуктом в линейке Oracle Hospitality for Hotels and Resorts корпорации Oracle.

OPERA Enterprise Solution является универсальной системой, подходящей для отеля любого размера, типа и формы собственности. Среди достоинств системы: удобный интерфейс пользователя, возможность работы через web-браузер, высокая надежность, гибкие настройки экранов и параметров.

OPERA Enterprise Solution имеет модульную архитектуру. Разные модули могут легко добавляться и настраиваться в зависимости от потребностей конкретного отеля.

Продукт включает следующие основные модули:

Система автоматизации службы приема и размещения гостей (OPERA Property Management System – OPERA PMS) – центральный модуль, который охватывает основные бизнес-процессы гостиницы: групповое и индивидуальное бронирование, управление службой приема и размещения гостей, управление номерным фондом, кассирские функции, ведение аналитики и отчетности, осуществление взаимодействия со сторонними интерфейсами (телефонией, платным ТВ, мини-барами, электронными замками и др).

Система для управления продажами и проведением мероприятий (OPERA Sales and Catering – OPERA S&C) – полнофункциональная система для быстрого и эффективного планирования мероприятий и повышения продаж: бронирование залов, управление банкетным

обслуживанием, отчетность, анализ данных о доходах и прибыли, управление взаимоотношениями с клиентами, создание коммерческих предложений и договоров, экспорт и выборка данных, отчетность, маркетинговая информация и многое другое.

Система управления качеством обслуживания (OPERA Quality Management System – OQMS) – инструмент для управления и контроля каждого аспекта деятельности отеля с целью повышения стандартов обслуживания в полном соответствии со всеми требованиями гостей; система OQMS покажет, что номер, в который въезжает гость, чист и убран, что нет никаких неисправностей; средства быстрой реакции на запросы гостей позволяют управленческому персоналу проверять скорость реакции сотрудников в соответствии с положенными стандартами; система автоматически оповещает менеджеров о задержках в выполнении заданий.

Система оптимизации прибыли (OPERA Revenue Management System – ORMS) – решение для сложного группового анализа тарифов и эффективного управления доходностью; позволяет моделировать и увеличивать доходность как отдельной гостиницы, так и сети в целом.

Система управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler – OAS) – позволяет бронировать нужные услуги, будь то оздоровительные процедуры, курсы игры в гольф или другие мероприятия: система автоматически подберет свободное и удобное гостю время и контролирует «непересекаемость» процедур; данная система позволяет отследить всю информацию о клиентах, включая перечень услуг, которыми они воспользовались, заметки гостиничного персонала и медицинские данные, и позволяет составить и предоставить каждому гостю по приезду своего рода «индивидуальную программу».

Система централизованного бронирования (OPERA Central Reservation System – OCRS) – система для гостиничных сетей, позволяющая в режиме реального времени консолидировать информацию о наличии номеров и доступности тарифов в каждом отдельном отеле, а также осуществлять индивидуальные и групповые бронирования.

Подсистема интеграции с партнерами и GDS (myfidelio.net) – инструмент для интеграции системы бронирования отеля с различными партнерскими сетями и системами глобальной дистрибуции (GDS). Является универсальным инструментом для систем strong> OPERA Enterprise Solution и Fidelio Suite8 из линейки Oracle Hospitality for Hotels and Resorts.

ООО «ГК «Владивосток» пользуется Microsoft EXEL.

Среди различных программ, входящих в состав пакета Microsoft Office, особое место занимают электронные таблицы Microsoft Excel, служащие для хранения и обработки чисел и данных. Несложные операции, осуществляемые с помощью этого приложения (создание и форматирование электронных таблиц, сортировка данных, представление их в виде диаграмм).

Одновременно возможности программы Microsoft Excel позволяют выполнять с помощью формул и функций различные, даже самые сложные вычисления. Это позволяет облегчить работу персонала турфирмы по расчёту стоимости определённого путешествия, определению затрат на размещение туристов и многим другим финансовым операциям.

При записи формул необходимо соблюдать основные правила: формула располагается в отдельной ячейке, начинается со знака «равно», а для окончания формулы и проведения вычислений следует нажать клавишу Enter.

При работе с формулами используется относительная и абсолютная адресации. При относительной адресации Excel интерпретирует адреса ячеек как указание на их расположение относительно ячейки, в которой находится формула. После копирования такой формулы в другую ячейку, относительные ссылки будут указывать на другие ячейки так, чтобы сохранить прежние отношения в соответствии с новым местоположением. По умолчанию все формулы в Excel являются относительными. При абсолютной адресации ссылка на ячейку не зависит от расположения формулы на листе. Для того, чтобы превратить относительную ссылку в абсолютную, достаточно в режиме редактирования формулы установить курсор непосредственно за ссылкой и нажать клавишу <F4>.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Основными видами деятельности ООО «ГК «Владивосток» являются: издательская и полиграфическая деятельность, тиражирование записанных носителей информации, издание брошюр, газет, журналов буклетов, периодических изданий и аналогичных публикаций.

В газетах и журналах про ООО «ГК «Владивосток» рассказывается то, как этот отель смог достичь международного уровня и держать планку на протяжении многих лет. В брошюрах приводится краткий перечень услуг, которые может получить гость, в том числе и завтрак в виде шведского стола в их ресторане PORT Avenue.

Когда заходишь в ООО «ГК «Владивосток» вашему взгляду встречаются различного вида сувениры с логотипом «AZIMUT Hotels», рекламный видеоролик, который играет в телевизоре в чилл-зоне – это все способы ООО «ГК «Владивосток» продвигать свою компанию, привлекать как много больше гостей.

На своем официальном сайте ООО «ГК «Владивосток» размещают свои достижения в сфере услуг, свои грамоты, лицензии и в свободном доступе можно найти их историю и путь продвижения их продукта на международный рынок.

Таким образом, изучив рекламный проспект гостиницы, можно сказать, что, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. К основным объектам безопасности относятся: личность ее права и свободы; общество его материальные и духовные ценности; государство его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность.

Безопасность достигается проведением единой государственной политики в области обеспечения безопасности, системой мер экономического, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества и государства.

Система пожарной безопасности должна обеспечить [10]:

- 1) эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с указанием места;
- 2) оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;
- 3) принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- 4) дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Нормативные документы по обеспечению безопасности:

- 1) изменен с 13 марта 2022 г. Постановление Правительства России от 5 марта 2022 г. N 289: настоящий документ устанавливает обязательные для выполнения требования к обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, включая вопросы их инженерно – технической укреплённости, категорирования, разработки паспорта безопасности, а также вопросы осуществления контроля за выполнением указанных требований.

Понятие «гостиница и иное средство размещения» используется в значении, указанном в Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

- 2) Ответственность за обеспечение антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (далее гостиницы) возлагается на руководителя юридического лица, являющегося собственником гостиницы или использующего ее на ином законном основании, или физическое лицо, являющееся собственником гостиницы или использующее ее на ином законном основании (далее ответственное лицо), если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3) Настоящий документ носит общий характер в отношении вопросов оснащения гостиниц средствами инженерной защиты и инженерно-техническими средствами охраны. Выбор и оснащение гостиниц конкретными типами указанных средств определяются в техническом задании на создание (совершенствование) системы инженерно-технической укреплённости гостиницы в зависимости от ее категории, а также на этапах проектирования, выполнения строительно-монтажных работ, реконструкции и капитального ремонта.

4) Настоящие требования не распространяются:

а) на гостиницы, подлежащие обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации;

б) на гостиницы требования, к антитеррористической защищенности которых утверждены иными актами Правительства Российской Федерации;

в) на гостиницы, включенные в перечни мест массового пребывания людей, формируемые в соответствии с требованиями к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 2015 г. N 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)».

5) Для гостей ООО «ГК «Владивосток» разработаны памятки для предупреждения возникновения пожара в гостинице, а также памятка по антитеррористической угрозе. Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т. п., пиктограммами или светодиодные табло.

Таким образом, гостиница устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг, а также отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

5 Технология формирования профессиональных компетенций.

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

1) Выполнение обязанностей портье – это осуществление регистрации и размещение гостей. Ввод данных о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контакттировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществление работы по выдаче ключей от номеров. Осуществление контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организация хранения ценностей гостей [12].

2) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей– автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем. Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Указанные системы ведут учет пакетов услуг питания, начисляют оплату услуг ресторана на счет гостя, контролируют питание гостей, проживающих с разными тарифами. Основой АСУ используется в модуле бронирования. В нем принципиально необходимо присутствие информации о датах заезда и выезда, привязка к конкретному номеру (размещенное бронирование) и данные для идентификации брони, которые, в принципе, может играть и номер паспорта гостя.

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

1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям– при регистрации гостя в гостиницу заполняется анкета в 2-ух экземплярах. Это является договором между Исполнителем и Потребителем. После этого заполняют карту гостя. Документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. При поселении иностранного гостя администратор заполняет журнал регистрации иностранцев. Так же заполняет бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина. В гостиницах, где документация заполняется вручную, заполняют ведомость движения номерного фонда [13].

2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями– при регистрации формируется предварительный счет за проживание и питание. При выезде формируется окончательный счет.

Администратор формирует счет за проживание при заезде. Если после уточнения информации о гарантии проживания гость оплатит при выезде, то администратор составит итоговый счет за проживание и услуги отеля на дату выезда.

Оплата в отеле может производиться наличными, кредитной картой, безналичным расчетом.

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

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения – наблюдение за работой службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению. Наблюдение и помощь в работе по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Осуществление контроля за работой с жалобами гостей. Осуществление контроля за организацией работы по проведению расчетов с гостями и процедурой отъезда гостей. Контролирование соблюдения работниками службы приема и размещения мер по охране труда на рабочем месте, осуществление контроля за процедурами передачи работниками дел при окончании смены. Оказывание помощи работникам службы в разрешении возникающих в ходе работы проблем [14].

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

1) Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы – подготовка персонала по вопросам безопасности работы проводится в форме инструктажа по охране труда в гостинице.

вводный – при приеме администратора на работу для ознакомления с общими правилами охраны труда, действующими в данной гостинице;

инструктаж на рабочем месте для знакомства с его особенностями и рисками, возникающими при осуществлении трудовой деятельности. На рабочем месте проводится сначала первичный инструктаж, который должен быть организован до начала самостоятельной работы администратора.

2) Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих – для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения, а особо ценных вещей – в депозитных ячейках или в индивидуальных сейфах.

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

- фамилию гостя;
- номер комнаты;
- количество мест багажа;

–срок хранения багажа,

и выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу.

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

1) Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества – для контроля качества услуг гостеприимства и соблюдения стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе многими отельерами используется инструмент под названием «чек–лист». Чек–лист гостиницы или отеля – это перечень критериев (пунктов), сгруппированных по категориям, каждый из которых нацелен на контроль, проверку и оценку того или иного параметра, начиная от работы сотрудников на стойке регистрации, заканчивая проверкой состояния матрасов и мини–бара в гостевых номерах. Чек–лист проверки гостиницы или отеля может включать в себя многие десятки и даже сотни пунктов, успешное выполнение каждого из которых играет важнейшую роль надежного «кирпичика» в общем «фундаменте», на котором базируется контроль выполнения стандартов обслуживания в гостиничном бизнесе.

2) Ведение учета забытых вещей – забытые вещи сдаются на хранение администратору на ресепшен или руководителю хозяйственной службы. Ответственное лицо заносит находку в особый журнал, а также составляет акт, в котором указывает следующую информацию:

- регистрационный номер,
- дата обнаружения,
- имя постояльца (если установлено),
- место обнаружения,
- описание найденного предмета,
- имя нашедшего.

Все зарегистрированные таким образом вещи хранятся в специально отведенном помещении.

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

1) Проведение контроля готовности номеров к заселению– технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия

- наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате прозвания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор [15];

- наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу).

В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров; Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ;

- оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно–техническую службу гостиницы;

- проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

2) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования– за качество уборки и обслуживания номерного фонда отеля отвечает отдел хозяйственной службы, занимающийся поддержанием чистоты соответствии с предоставленным списком услуг по санитарно–гигиеническим нормам. Основной порядок складывается из таких мелочей, как швы на абажуре, этикетки у полотенец, провода у электроприборов, чистые комнаты, поэтому следует обращать внимание на эти детали. Видеть швы и этикетки постоялец не должен, так же как не должен распутывать провода у телефона или уютюга. Порядок в мелких деталях создаёт впечатление у гостя, что он в этом отеле единственный и самый желанный [16].

6 Индивидуальное задание

Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей – в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes) [11].

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

- багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

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

- фамилию гостя;
- номер комнаты;
- количество мест багажа;
- срок хранения багажа,

и выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

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

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать:

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

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности:

- сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля;
- попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле;
- сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем. Выдача багажа представителям фирмы по просьбе клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

В настоящее время бизнесмены и отдыхающие привозят с собой все больше дорогих вещей, таких как ноутбуки (notebooks), видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, бесценные деловые бумаги и т. д. Сейфы позволяют обеспечить сохранность таких вещей.

Депозитные ячейки (сейфы) – один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении – сейфовой комнате зоны службы приема и размещения отеля. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т. е. в присутствии гостя и сотрудника отеля. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию.

Предоставление депозитных ячеек в пользование клиентам может быть организовано в отелях по-разному.

Часто встречается следующий порядок. Обслуживание клиентов сейфовой комнаты вменено в обязанность старшего администратора (начальника смены) службы приема и размещения. Он ответственен за все мастер-ключи депозитных ячеек, каждый ключ хранится в сейфе в опечатанном пенале. Ключи от незанятых депозитных ячеек также должны находиться в сверхнадежном месте. Часто для их хранения отводят одну из ячеек сейфовой комнаты (служебную ячейку). При этом саму коробку с ключами от свободных депозитных ячеек также опечатывают.

При обращении клиента в службу приема и размещения с просьбой об аренде депозитной ячейки старший администратор должен удостовериться в том, что обратившийся человек проживает в отеле. Очень важно подробно разъяснить гостю правила пользования депозитной ячейкой.

При первичном посещении хранилища гостем старший администратор, войдя в помещение сейфовой комнаты, должен проделать следующее:

–открыть служебную ячейку и извлечь из нее опечатанную коробку с ключами от свободных депозитных ячеек;

–завести новый регистрационный бланк для пользования депозитной ячейкой, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, фамилию и имя гостя, номер комнаты, постоянный адрес. Дать бланк на подпись гостю;

–передать гостю ключ от ячейки, вложить оформленный бланк в папку, поместить ее в служебную ячейку и закрыть ячейку на ключ;

–закрыть арендованную ячейку и совместно с клиентом запереть ее на два замка (каждый своим ключом – свой замок);

–вновь опечатать коробку с ключами от свободных ячеек, поместить ее в служебную ячейку, запереть дверцу и покинуть хранилище.

Каждое посещение сейфовой комнаты клиентом необходимо фиксировать в регистрационном бланке (дата, время). Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии депозитной ячейки все ценности находятся в сохранности.

При завершающем посещении клиентом сейфовой комнаты старший администратор должен убедиться в том, что все ценности извлечены гостем из депозитной ячейки и находятся в полной сохранности. Для подтверждения того, что гость не имеет никаких претензий, требуется его подпись в регистрационном бланке. Затем возвращается гостю залог за ключ (если залог был взят в начале обслуживания).

Далее необходимо положить полученный от клиента ключ на прежнее место, т. е. в коробку с ключами от свободных ячеек. Опечатать коробку с ключами и опять поместить ее в служебную депозитную ячейку вместе с папкой, содержащей регистрационные бланки, закрыть дверцу.

В целях безопасности сейфовая комната должна контролироваться видеокамерами. Помимо этого, она должна быть оборудована охранной сигнализацией, которая выведена на стойку службы приема и размещения.

Заключение

Целью производственной практики является: приобретение практических навыков по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в ООО «ГК «Владивосток».

В ходе прохождения практики были выполнены следующие задачи:

- 1) выполнила обязанности портье;
- 2) отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- 3) отработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 4) отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 5) отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 6) отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 7) отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- 8) отработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 9) выполнила калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- 10) составила и обработала документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- 11) оформила бланки заказов и квитанции на оказание персональных услуг;
- 12) информировала потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.

За прошедшие годы работы ООО «ГК «Владивосток» заработало себе отличное имя и надежную репутацию. Гостиница награждена грамотами и сертификатами, официально подтверждающие признание организации как трудолюбивой и добросовестной компании. На этом предприятие ООО «АЗИМУТ Хотелс» не собирается останавливаться, компания планирует расширять свое влияние и дальше, в других населенных пунктах России.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Информировать о перечне услуг, прейскуранте на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг.

Вовремя пребывание на практике на предприятии ООО «ГК «Владивосток» были закрепили теоретические знания и умения, приобретены знания о специальности, которая поможет в будущем адаптироваться быстрее на рабочем месте в этой сфере.

В этом отчете было проанализирована деятельность гостиницы, требования, чтобы гостиница правильно функционировала, какую структуру имеет ООО «ГК «Владивосток», и кто в ней работает, чего уже добилась эта огромная сеть отелей, что нужно ООО «ГК «Владивосток» чтобы развиваться и дальше на рынке и выносить свои плоды за рубеж и дальше.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 К вопросу о специфике индустрии гостеприимства // Похомчикова Елена Олеговна. Статья cyberleninka: – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-spetsifike-industrii-gostepriimstva> / (дата обращения: 09.05.2024).
- 2 AZIMUT Hotels // Общая информация/ История компании: [сайт]. – URL: https://azimuthotels.com/upload/Справка_общая_AZIMUT_Hotels.pdf (дата обращения: 09.05.2024)
- 3 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей // Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/normativnaia-dokumentatsiia-rieghlamientiruiushch.html> (дата обращения 10.05.2024).
- 4 Общество с ограниченной ответственностью. // –URL: <https://torg.1c.ru/wiki/obshchestvo-s-ogranichennoy-otvetstvennostyu/> (дата обращения 10.05.2024)
- 5 Линейно-функциональная структура управления // –URL: <https://bbooster.online/stati/linejno-funktsionalnaya-struktura-upravleniya.html> (дата обращения 11.05.2024)
- 6 StudFiles/ Служба организации питания; Коммерческая служба; Инженерно-техническая служба/ [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/2567612/page:16/> (дата обращения: 11.05.2024)
- 7 Контрагент ООО «АЗИМУТ ХОТЕЛС КОМПАНИ»// – URL: https://www.audit-it.ru/contragent/5067746497660_ooo-azimut-khotels-kompani (дата обращения 11.05.2024)
- 8 Технология обслуживания в сфере гостеприимства // – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/texnologiya-obsluzhivaniya-v-sfere-gostepriimstva/> (дата обращения 11.05.2024)
- 9 Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. // Студопедия.нет [сайт]. – URL: <https://studopedia.net/> (дата обращения: 12.05.2024).
- 10 Гостиничное дело «Организация рабочего места службы приема и размещения»// ИнфоУрок [сайт]. – URL: <https://infourok.ru/gostinichnoe-delo-organizaciya-rabochego-mesta-sluzhbi-priema-i-razmescheniya-3035619.html> (дата обращения 15.05.2024)
- 11 Организация хранения личных вещей, проживающих в гостинице // – URL: https://www.mygel.ru/2010-09-30/organizatsiya_hraneniya_lichnyh_veschey_v_gostinitse (дата обращения 19.06.2024)

12 Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел». Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма // КонсультантПлюс [сайт]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_128025/0f84d4591bf7b655ff99e725a54b18ee6717e9aa/ (дата обращения 20.06.2024)

13 Документация, необходимая для учета использования номерного фонда // –URL: <https://studfile.net/preview/4451486/page:7/> (дата обращения 20.06.2024)

14 Правила и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://infourok.ru/tema-13-pravila-i-priemy-effektivnogo-obsheniya-v-professionalnoj-deyatelnosti-ponyatie-struktura-i-sredstva-obsheniya-sposoby-p-5719790.html> (дата обращения 20.06.2024)

15 Подготовка номеров к заселению; технология выполнения различных видов уборочных работ// Studfiles [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/7019795/page:5/> (дата обращения 20.06.2024)

16 Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. // – URL: https://studwood.net/586634/menedzhment/provedenie_priemki_otsenki_kachestva_uborki_nomero_v_sluzhebnyh_pomescheniy_pomescheniy_obschego_polzovaniya

Приложения А

Организационная структура предприятия ООО «ГК «Владивосток»

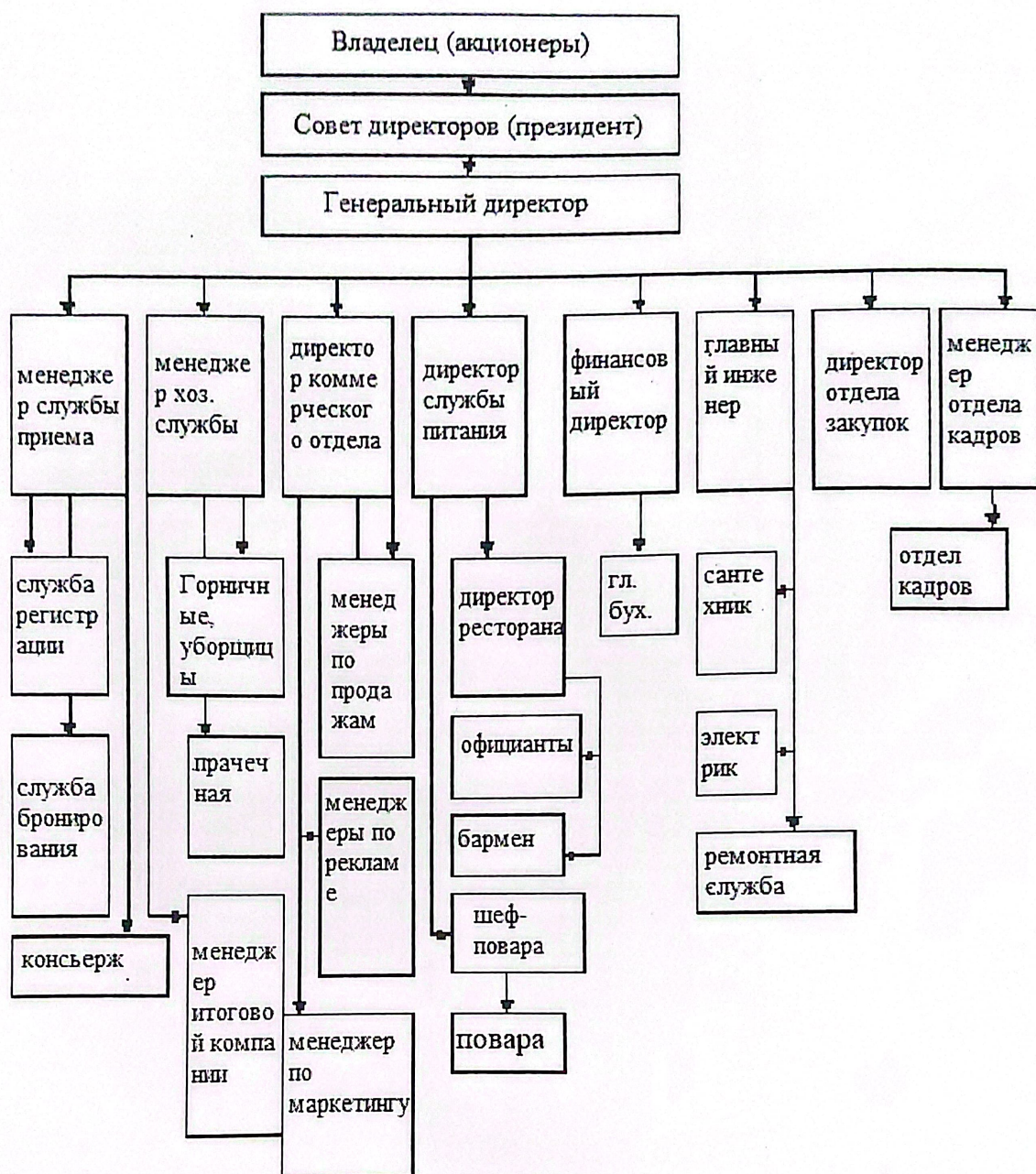


Рисунок А.1 – Организационная структура управления предприятия
ООО «ГК «Владивосток»

Приложение Б

Гостиница ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок Б.1 – Гостиница ООО «ГК «Владивосток»

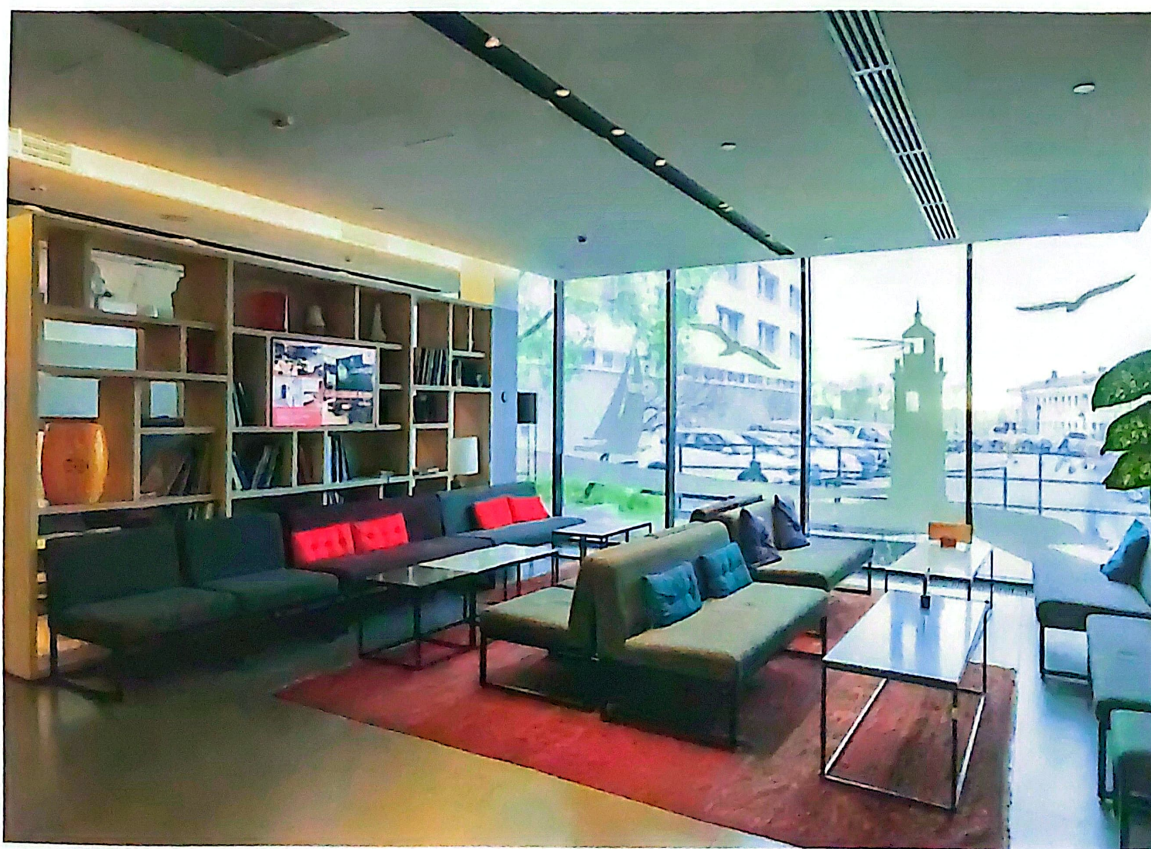


Рисунок Б.2 – Зона отдыха ООО «ГК «Владивосток»

Приложение В

SMART– номера ООО «ГК «Владивосток»

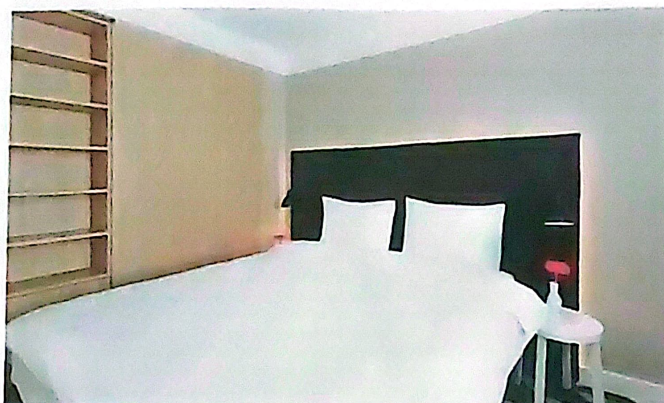


Рисунок В.1 – SMART «Standard»

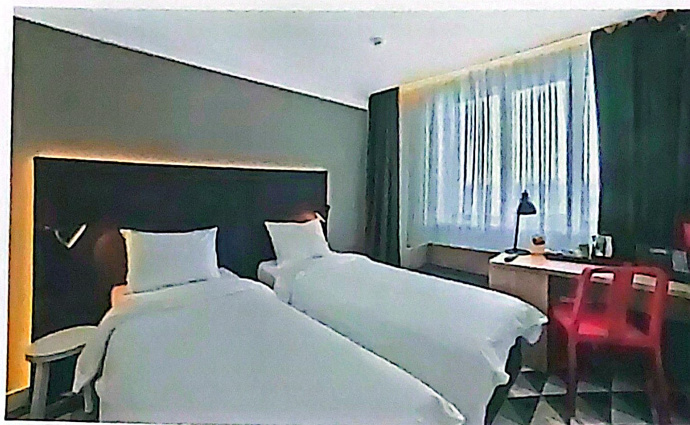


Рисунок В.2– SMART «Супериор»

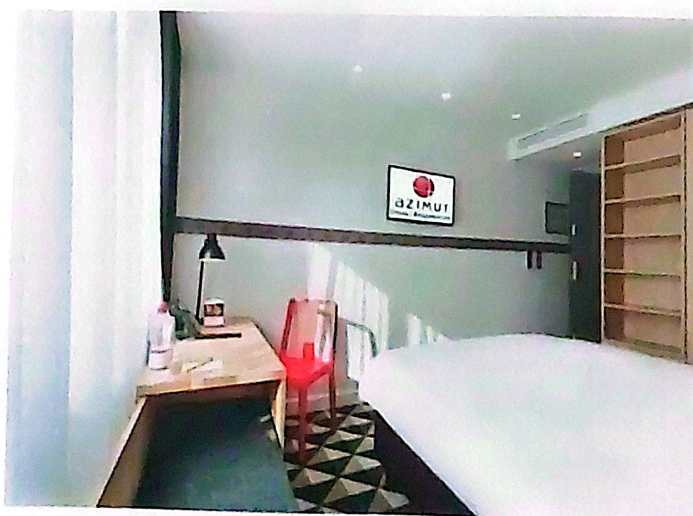


Рисунок В.3 – SMART «Стандарт Клубный этаж»

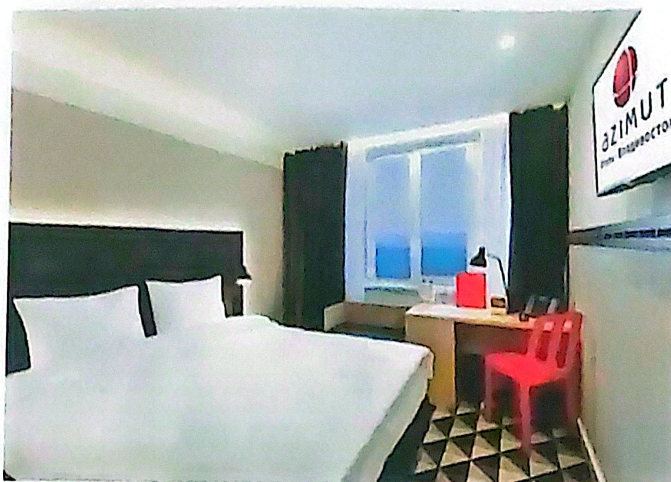


Рисунок В.4– SMART– «Супериор Клубный этаж»

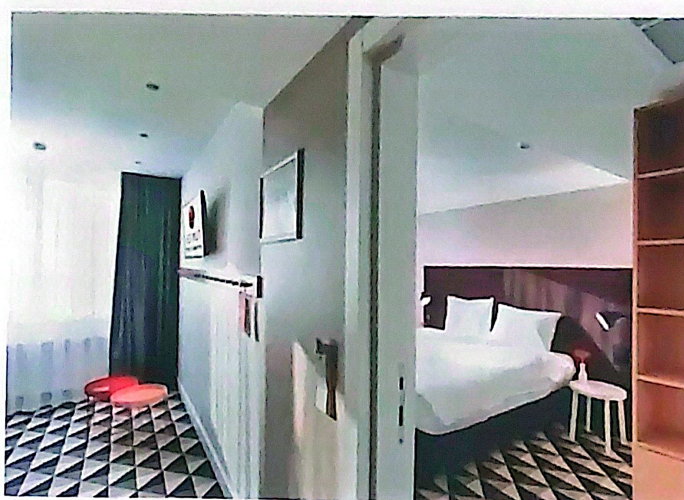


Рисунок В.5 – SMART– «Люкс»

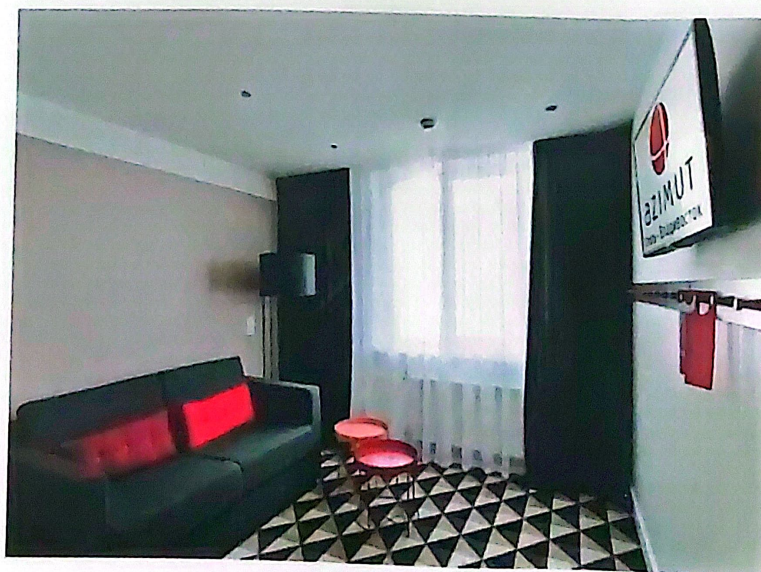


Рисунок В.6 – SMART– «Люкс Клубный этаж»

Приложение Г

Технология выселения гостя

Таблица Г.1 – Технология выселения гостя

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в (название отеля)!»	Помните, Вы всегда первым должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
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» «Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад вас обслужить.»	Если вы не один ан смене, пригласите коллегу.
Спросить, чем вы можете помочь гостю.	«Чем могу вам помочь?»	Обязательно задаем вопрос первыми, чтобы гостю не пришлось самому говорить.
Спросить имя гостя	«Как я могу к вам обращаться?»	Лучше всего обращаться к гостю по имени и отчеству или по имени.
Уточнить в каком номере жил гость	«Вы проживали в номере ___?»	Спрашивает номер комнаты, который указан в программе.
Попросить у гостя ключ	«могу я попросить ваш ключ?»	Без агрессии, спокойно просим.
Поинтересоваться у гостя как прошло его проживание.	«(имя гостя), как прошло ваше проживание?»	Этот вопрос обязательный, тк отелю нужны отзывы своих гостей и недовольствами устранять неполадки.
Спросить у гостя, пользовался ли он мини-баром	«(имя гостя), скажите пожалуйста, пользовались ли вы мини-баром?»	Тому, что скажет гость стоит поверить, но по необходимости проверить в программе.

Продолжение таблицы Г.1

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
Во время того, как вы печатаете информационный счет, не навязчиво поговорить с гостем	«(имя гостя) было ли у вас время прогуляться по нашему городу...?»	Не переходить границы дозволенного, по максимуму потянуть время.
Выдаем гостю информационный счет и уточняем, все ли верно	«(имя гостя), ваш информационный счет, скажите, пожалуйста, все ли верно?»	Если гость нашел оплошность, исправляем счет и показываем заново гостю
Спрашиваем у гостя, каким образом он бы хотел оплатить проживание	«Скажите пожалуйста, каким способом вы бы хотели оплатить Ваше проживание?»	Есть три способа оплаты за проживание: безналичный, наличный и преавторизацией. Так как у нас 2 гостя, которые будут платить отдельно, спрашиваем у обоих гостей каким образом они будут производить оплату.
Выдаем гостю итоговый счет, чек, фискальный чек и слип-чек. Просим гостя сверить, все ли правильно Складываем все документы в конверт.	«(имя гостя), это ваш счет, будьте добры, взгляните, здесь сам счет, также к нему прилагается два чека, фискальный чек и слип-чек из банковского терминала, будьте добры, я сложу для вас конверт?»	Если гость нашел оплошность, исправляем счет и показываем заново гостю
Спрашиваем у гостя, нужна ли помощь ему с багажом	«(имя гостей), понадобится ли вам помощь с багажом?»	Если гости отвечают положительно, то связываемся с носильщиком
Спрашиваем у гостя, нужен ли ему трансфер	«(имя гостей), нужен ли вам трансфер до аэропорта?»	Если гости соглашаются, вызываем трансфер.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н/Г-жа (имя гостей), могу ли я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Попрощайтесь с гостем	«(имя гостя), благодарю вас за выбор нашего отеля, также желаю вам приятного пути»	Говорить искренне, с улыбкой

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Серебренникова Виктория Витальевна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г.

в организации ООО «ГК «Владивосток», Владивосток, ул. Набережная, д.10
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

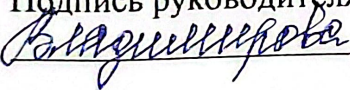
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение обязанностей портье	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
6	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
7	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
10	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
11	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
12	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
13	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
14	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
15	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
16	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	6

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

Дата выдачи задания «27» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

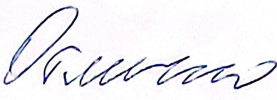
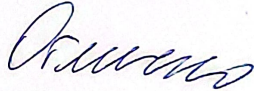
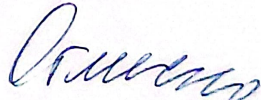
АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Серебренникова Виктория Витальевна,
ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла
производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая
2024 г. по «22» июня 2024 г.

в организации ООО «ГК «Владивосток», Владивосток, ул. Набережная, д.10
наименование организации, юридический адрес

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

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

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 22 июня 2024 г.

Оценка за практику *Олично*

Руководитель практики от предприятия

И
подпись

Максим
Ф.И.О.



ДНЕВНИК
прохождения производственной
(по профилю специальности) практики

Студент Серебрянникова Виктория Витальевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

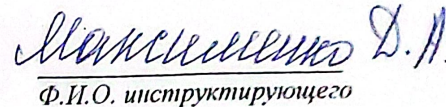
Группа СО-ГД-22-1

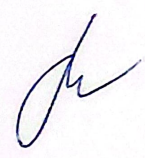
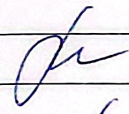
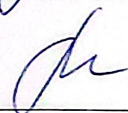
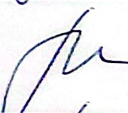
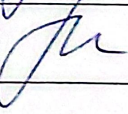
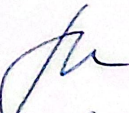
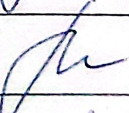
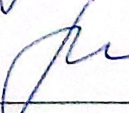
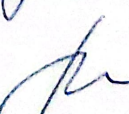
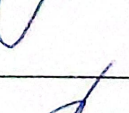
Место прохождения практики ООО «ГК «Владивосток»

Сроки прохождения с «27.05.2024» по «22.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2024 г
дата


подпись


Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2024	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	
28.05.2024	Выполнение обязанностей портье	5	
29.05.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
30.05.2024	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
31.05.2024	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
01.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2024	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
04.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
05.06.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
06.06.2024	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	

07.06.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
08.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
10.06.2024	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
11.06.2024	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	5	
12.06.2024	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
13.06.2024	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	5	
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
15.06.2024	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
17.06.2024	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	5	
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	
18.06.2024	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
19.06.2024	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
20.06.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
	Оформление отчетной документации	5	
21.06.2024-	Обобщение полученных материалов	5	
22.06.2024	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
22.06.2024	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

подпись

Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента
Серебренниковой Виктории Витальевны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	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 языках	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	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной	Высокий

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

Руководитель практики (от организации) _____

подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Характеристика

Серебренникова Виктория Витальевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 27.05.2024 – 22.06.2024 ознакомилась со структурой предприятия ООО «ГК «Владивосток», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Набережная, 10. На протяжении всего времени прохождения практики работала официанткой в ресторане PORT-Avenue, параллельно помогая администратору на стойке ресепшн решать проблемы гостей.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности руководителя предприятия, Максименко Дарьи Александровны, выполняла обязанности портье, отработывала навыки работы с профессиональными программами и их модулями, отработывала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице, отработывала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями, отработывала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей, отработывала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.

Обучившись всем нужным компетенциям Серебренникова Виктория Витальевна, проявила себя как ответственный человек, который вовремя выполняет поручения, доступно доносит информацию и не боится учиться на своих ошибках. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «ГК «Владивосток», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Аккуратно и точно выполняет работу с документами. Стремилась получать новые знания, чтобы быть полезной на практике.

Руководитель от предприятия
ФИО

Максименко Д.А.

подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Серебренникова Виктория Витальевна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 4045-с от 22.05.2024 года

направляется в ООО "ГК "Владивосток", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 4 недели с 27.05.2024 года по
22.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подписи
ООО ГК Владивосток	24.05.2024	
	22.08.2024	