

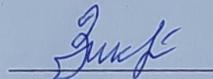
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «18» июня по «01» июля 2024 года

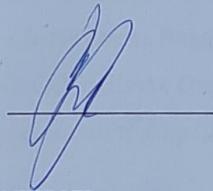
Студент группы С-ГД-22-1



В.С Кондратова

Наименование предприятия: ООО «Лотте Отель Владивосток»

Руководитель практики от
предприятия



Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение	4
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	11
1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»	15
1.5 Перспективы развития предприятия	18
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»	20
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»	20
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Лотте Отель Владивосток». Культура предприятия	26
2.3 Информационные технологии предприятия	31
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	34
4 Система обеспечения безопасности	38
5 Технология формирования профессиональных компетенций ООО «Лотте Отель Владивосток».....	40
6 Индивидуальное задание	47
Заключение	48
Список использованных источников	49
Приложение А. Схема проезда к ООО «Лотте Отель Владивосток»	50
Приложение Б. Основные должностные обязанности сотрудников ООО «Лотте Отель Владивосток»	51
Приложение В. Номерной фонд ООО «Лотте Отель Владивосток»	53
Приложение Г. Дополнительные услуги ООО «Лотте Отель Владивосток»	58
Приложение Д. Пример диалога между администратором и гостем	65

Введение

На современном этапе экономического развития индустрия гостеприимства является важнейшим элементом инфраструктуры туристского рынка, играющей большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения. Сфера индустрии гостеприимства образует сложный комплекс различных отраслей, под отраслями и видами деятельности, которые непосредственно удовлетворяют различные потребности туристов или создают необходимые для этого условия. В настоящее время отрасль гостеприимства является наиболее динамично развивающейся, доходной и перспективной из индустрий мирового хозяйства[1].

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление потребителям услуг по размещению и организацию за соответствующее вознаграждение преимущественно краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, общежитиях и т.д. Туристы стремятся приобретать услуги высокого качества, соответствующие требованиям мирового уровня.

В течение последних десяти лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные отельеры, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Но количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса. Гостиничное хозяйство - наиболее динамично развивающаяся отрасль сферы обслуживания, приносящая многомиллионные прибыли в масштабах национальных экономик многих государств, - гостиничный бизнес. Как часть туристического бизнеса, гостиничный бизнес несет в себе огромный потенциал развития и для российского рынка. Он является системообразующей отраслью, создающей сложный комплекс финансово-хозяйственных отношений между хозяйствующими субъектами различного направления.

Таким образом, чтобы развивать эту отрасль необходимо владеть знаниями о процессах развития и управления данной сферы.

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику с «18» июня 2024 г. по «1» июля 2024 г., в ООО «Лотте Отель Владивосток», Приморский край, г. Владивосток, ул. Семеновская, 29.

Целью прохождения практики является: систематизация, закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения и анализа деятельности производства, формирования практических умений.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- составить и обработать документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- отработать навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- отработать навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- прием заявки на резервирование номеров на русском и иностранном языке;
- изучить правило информирования гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- оформить принятие заявок на резервирование номеров;
- оформить визовую поддержку и заявки на подтверждение и аннуляцию бронирования;
- оформить счета на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- внести изменения в заказ на бронирование.

При написании отчета по производственной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, периодические источники, учебные материалы, а также практические методы.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

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

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

В 1984 году в портовом городе Пусан, втором по значению городе Южной Кореи после столицы, открывается «Lotte Hotel Busan». В 1989 году компания расширяется с открытием новой гостиницы и парка развлечений «Lotte World Adventure», созданном по аналогии со знаменитым «Диснейлендом» [1].

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

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

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

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

В 2014 году компания приобрела 100% долей в уставном капитале петербургского ООО «Файв Стар», которая владела правом на реконструкцию исторического здания на Исаакиевской площади в Санкт-Петербурге. Компания запланировала создание отеля класса Люкс.

Официальное открытие состоялось 31 мая 2017 года при участии губернатора Санкт-Петербурга Георгия Полтавченко. Торжественное открытие произошло 15 сентября 2017 года при участии CEO Lotte Group Шина Дон Бина. В 2015 году началось строительство отеля в Самаре, открытие которого было приурочено к Чемпионату Мира по футболу 2018. В конце 2017 года руководство компании анонсировало о планах ребрендинга действующего отеля во Владивостоке под бренд Lotte Hotel.

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

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

Учредительные документы ООО «Lotte Hotel Vladivostok»:

Уставные документы: свидетельство о государственной регистрации юридического лица, свидетельство о постановке юридического лица на налоговый учет, приказ о назначении руководителя [3].

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы [13]:

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013). 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.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. федеральных законов от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ, от 01.07.2011 № 169-ФЗ, от 03.05.2012 № 47-ФЗ). Определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «качестве и безопасности пищевых продуктов» (в ред. федеральных законов от 28.12.2010 № 394-ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ с изм., внесенными федеральными законами от 12.06.2008 № 88-ФЗ, от 27.10.2008 № 178-ФЗ, от 22.12.2008 № 268-ФЗ). Закон регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (в ред. федеральных законов от 03.06.2009 № 121-ФЗ (ред. от 17.07.2009), от 17.07.2009 № 162-ФЗ, от 27.07.2010 № 192-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 25.06.2012 № 94-ФЗ). Устанавливает порядок применения контрольной кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 № 369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 № 327-ФЗ). Закон определяет основы государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации.

Правоустанавливающие документы на помещение: договор аренды с актом приема-передачи помещений.

Документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения:

- заключение пожарной инспекции о том, что ваше помещение отвечает всем нормам и стандартам;

- заключение СЭС;
- договор на стирку белья и акты выполненных работ;
- договор на вывоз ТБО и акты выполненных работ;
- договор на дератизацию помещений и акты выполненных работ;
- медицинские книжки сотрудников (с данными о прививках против кори и дифтерии, заключительным актом);
- протоколы исследований микроклимата и освещенности (лабораторные и инструментальные исследования).

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;
- устав предприятия;
- журнал по технике безопасности труда и пожарной безопасности;
- схема эвакуации при пожаре;
- штатное расписание;
- книга отзывов и предложений;
- журнал проверок контролирующими инстанциями;
- должностные инструкции персонала.

Организационно-правовая форма и форма собственности предприятия «Гостиничный комплекс» является общество с ограниченной ответственностью (ООО)

В учредительных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения:

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

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

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

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

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

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

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

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

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

В «Lotte Hotel Vladivostok» имеются следующие учредительные документы [1]:

- приказ «О запрете курения на территории Lotte Hotel Vladivostok»;
- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы;
- бесплатные услуги Lotte Hotel Vladivostok;
- сертификат соответствия;
- правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Lotte Hotel Vladivostok»;
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;
- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «пять» звезд;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника. Ответственность за принятие общих управленческих решений лежит на высшем звене управления. Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но все вместе они имеют общую цель - удовлетворение потребностей клиентов.

Организационная структура предприятия ООО «Лотте отель Владивосток» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 - Организационная структура предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

Организационная структура «Лотте Отель Владивосток» - это линейнофункциональная структура. У такой структуры есть преимущества, такие как:

- единство и четкость распорядительства;
- согласованность действий исполнителей;
- четкая система взаимных связей между руководителем и подчиненным;
- быстрота реакции в ответ на прямые указания;
- простота управления;
- получение исполнителями увязанных между собой распоряжений и заданий, обеспеченных ресурсами;
- личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения;

- простой контроль.

Недостатки структуры:

- высокие требования к руководителю, который должен иметь обширные разносторонние знания и опыт по всем функциям управления и сферам деятельности, осуществляемым подчиненными, что ограничивает возможности руководителя по эффективному управлению;
- перегрузка менеджеров высшего уровня, огромное количество информации, поток бумаг, множественность контактов с подчиненными и вышестоящими;
- тенденции к волоките при решении вопросов, касающихся нескольких подразделений;
- отсутствие звеньев по планированию и подготовке управленческих кадров;
- сложные коммуникации между исполнителями;
- низкий уровень специализации руководителей;
- концентрация власти в управляющей верхушке;
- ярко выраженный авторитарный стиль руководства.

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

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

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

Таблица 1 - Функциональные обязанности служб «Лотте Отель Владивосток»

Служба	Функции
Служба управления персоналом	<p>Регулирует выплаты зарплат и премиальных выплат, улаживает конфликты. Ведут личные дела всех сотрудников гостиницы, а также:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и реализация кадровой политики отеля; - планирование потребности в персонале, подбор и найм сотрудников; - организация процессов адаптации, обучения и развития персонала; - управление системой мотивации, оценки и продвижения сотрудников; - администрирование трудовых отношений, ведение кадровой документации; - организация системы внутренних коммуникаций и корпоративной культуры; - взаимодействие с государственными органами по вопросам трудовых отношений; - контроль соблюдения трудового законодательства и внутренних регламентов.
Бухгалтерия	<p>Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату, а также:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведение бухгалтерского и налогового учета в отеле; - начисление заработной платы сотрудникам, расчет и перечисление налогов и взносов; - составление и сдача отчетности в налоговые, статистические и прочие органы; - учет, контроль и анализ финансово-хозяйственной деятельности отеля; - организация расчетов с поставщиками, подрядчиками и прочими контрагентами; - осуществление контроля правильности и целевого использования денежных средств; - управление дебиторской и кредиторской задолженностью; - подготовка управленческой отчетности для руководства отеля; - взаимодействие с банками, аудиторами и другими финансовыми организациями.
Служба Номерного Фонда	<p>Поддерживает необходимый уровень комфорта и санитарно-гигиеническое состояние номеров и общественных помещений. - ежедневная уборка и обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами отеля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременная замена постельного белья, полотенец и прочих предметов гостиничного инвентаря; - контроль качества уборки и комплектации номеров; - проведение генеральной уборки и сезонного обслуживания номеров; - ведение учета расходных материалов, своевременное пополнение запасов; - взаимодействие с прачечной и химчисткой по вопросам стирки и чистки белья, одежды гостей.

Продолжение таблицы 1

Служба	Функции
Инженернотехническая служба	Стабильная работа с целью развития и поддержания на современном уровне используемых в организации информационных технологий, для выполнения следующих задач: <ul style="list-style-type: none"> - техническое обслуживание и ремонт оборудования, инженерных систем отеля; - бесперебойное функционирование систем электроснабжения, водоснабжения, отопления, кондиционирования; - контроль энергоэффективности и рационального использования ресурсов; - организация работы служб безопасности, пожарной охраны, видеонаблюдения; - координация и контроль работ подрядных организаций по обслуживанию зданий и сооружений.
Отдел маркетинга и продаж	Повышение загрузки гостиницы и продаж гостиничных услуг. <ul style="list-style-type: none"> - разработка и реализация маркетинговой стратегии продвижения отеля; - взаимодействие с туроператорами, турагентствами и корпоративными клиентами; - ценообразование на услуги проживания, питания и другие услуги отеля - управление доходностью и загрузкой гостиницы, анализ конкурентной среды; - организация и проведение рекламных кампаний, PR-мероприятий; - мониторинг рынка, изучение спроса и предпочтений целевой аудитории.
Служба безопасности	Предотвращают кражи и тд. Помогают гостям во время ЧС. Поддерживает порядок и безопасность, так как гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов.
Служба приема и размещения (Front Office)	Встреча и регистрация прибывающих гостей, оформление необходимых документов <ul style="list-style-type: none"> - распределение гостей по номерам в соответствии с их предварительными заявками и пожеланиями - информирование гостей об услугах и правилах проживания в отеле - организация своевременного заезда и выезда гостей, оформление счетов за проживание - прием, хранение и возврат ценностей гостей, переданных на хранение - обработка телефонных звонков, факсов, электронной почты, связанных с бронированием и обслуживанием гостей - координация работы консьержей, предоставляющих

Данный перечень отражает типичные функциональные обязанности основных служб крупного гостиничного комплекса, однако конкретная структура и распределение обязанностей могут иметь свои особенности в «Лотте Отель Владивосток».

Характеристика должностных обязанностей, персонала:

1) Руководители высшего звена или управляющий персонал.

Линейные и функциональные руководители - директора служб и менеджеры решают

вопросы на конкретном участке, координируют непосредственных исполнителей и контролируют качество исполнения работ.

Низший персонал - слабое звено в бизнес-схеме из-за уровня ответственности, добросовестности, собранности, грубых ошибок и отсутствия профессиональной ориентации. Его нужно обучать, проверять, поддерживать и мотивировать.

2) Служба приема и размещения гостей - дежурные администраторы, кассир, портье.

В обязанности администратора входят:

- бронирование номеров;
- встреча посетителей;
- регистрация, размещение и выписка клиентов.

В обязанности кассира входит содержание счетов гостей в надлежащем состоянии при условии использования имеющихся в службе средств оргтехники, несет ответственность за точность денежных сумм в сейфах, производить кассовый расчет гостей: оплату наличными, чеками, обмен валюты и другие операции, соблюдать характерные для гостиничного предприятия процедуры оплаты с присущими операциям ограничениями.

В обязанности портье входит осуществление регистрации и размещения гостей, введение данных о размещении гостя в систему управления гостиницей, контактирует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы.

3) Служба обслуживания гостей - носильщики, швейцары, курьеры, парковщики.

Персонал, фактически отвечающий за удобство и уровень сервиса. В небольших отелях может входить в службу приема и размещения. Насыщенность операционного штата зависит от оказываемых услуг.

4) Хозяйственная служба - горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест.

В обязанности горничной входит:

- стирка и глажка белья (если отель располагает собственной прачечной);
- проверка сохранности оборудования номера;
- мытье гостиничной посуды в номере (помыть и перевернуть вверх дном).

В обязанности прачечной также входит:

- сортировка белья по способам и видам обработки с учетом видов и цвета тканей, степени загрязненности;
- приготовление стиральных и отделочных растворов;
- стирка белья вручную и на машинах.

В обязанности уборщиков территории входит: подметание проезжей части дорог и тротуаров улиц, очистка их от снега и льда, посыпка песком, рытье и прочистка канавок и

лотков для стока воды. очистка от снега и льда пожарных колодцев для свободного доступа к ним, поливка мостовых, тротуаров, зеленых насаждений, клумб и газонов.

5) Служба питания - шеф-повар, повара, бармены, официанты, стюарды на кухне.

В обязанности поваров входит: оценивать качество приготовления и безопасность готовых блюд, напитков и кулинарных изделий; составлять калькуляцию на блюда, напитки и кулинарные изделия; кратко излагать концепции, оказавшие влияние на выбор и оформление блюд, напитков и кулинарных изделий.

В обязанности барменов входит: контракт с поставщиками спиртных и безалкогольных напитков, наличный и безналичный расчет посетителей бара, сдача выручки инкассаторам, обработка первичной документации.

В обязанности официантов входит: сервировка залов, контроль за чистотой, состоянием и комплектностью; консультирование гостей об особенностях блюд и напитков, оказание помощи при составлении заказа; создание атмосферы гостеприимства.

6) Служба безопасности - охранники.

В обязанности охранников входит: обеспечение безопасности; поддержание порядка на вверенной территории; обход территории объектов; видеонаблюдение; осуществление контрольно-пропускного режима.

7) Инженерная служба - электрики, сантехники, ремонтники.

В обязанности электриков входит: обслуживание электрооборудования и обеспечение его безопасной, технически корректной эксплуатации; бережное отношение к оборудованию, поддержание его рабочего состояния, оперативный ремонт и безопасная эксплуатация, монтаж, отлаживание и проверка электроприборов и оборудования, замена проводки; установка новых сетей.

В обязанности сантехников входит: обеспечивание исправного состояния, безаварийную и надежную работу обслуживаемых систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков, правильную их эксплуатацию, своевременный качественный ремонт.

В обязанности ремонтников входит выполнение текущего, капитального и планово-предупредительного ремонта, а также монтаж, проверку и регулировку оборудования.

Следует отметить, что менеджер по общественному питанию ООО «Лотте Отель Владивосток» руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, бар, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок(кухню). Менеджер по общественному питанию ООО «Лотте Отель Владивосток» также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой

продукции и обслуживания, и др. [7].

Общая организационная структура может иметь линейно-функциональную или матричную конфигурацию, обеспечивающую эффективное взаимодействие между различными службами и контроль за бизнес-процессами отеля. Отель делает упор на эффективность отделов и нужность вакансий на своём предприятии.

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

Основной вид деятельности ОКВЭД:

55.10 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания

- предоставление мест посетителям для проживания на срок от дня или недели, преимущественно для временного пребывания. Она включает предоставление комфортабельных меблированных гостевых комнат и апартаментов с заправкой постели, сменой постельного белья и ежедневной уборкой. В перечень дополнительных услуг входят: обеспечение питанием и напитками, предоставление автостоянки, услуги прачечной, библиотеки, плавательных бассейнов и тренажерных залов, комнат отдыха и развлечений, а также предоставление конференц-залов и залов для совещаний. Эта группировка включает: - деятельность гостиниц, в том числе гостиниц с номерами люкс и квартирами; - деятельность мотелей [1].

55.20 Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания

Этот класс включает предоставление мест для временного проживания туристов, отдыхающих и других лиц, нуждающихся в жилье на короткий срок.

Виды предоставляемых услуг:

- Предоставление мест для краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, пансионатах, кемпингах, турбазах и аналогичных местах размещения.

- Предоставление меблированных или немеблированных помещений для временного проживания.

- Организация питания и других дополнительных услуг для проживающих.

Включаемые виды деятельности:

- деятельность гостиниц с ресторанами;

- деятельность гостиниц без ресторанов;

- деятельность молодежных туристических лагерей и горных туристических баз;

- деятельность кемпингов, включая стоянки для рекреационных транспортных средств;

- деятельность прочих мест для временного проживания.

Нормативное регулирование:

- Предоставление мест для краткосрочного проживания регулируется Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

- Обязательные требования к объектам размещения, порядку предоставления услуг, правам и обязанностям сторон.

В целом, данный класс ОКВЭД охватывает широкий спектр деятельности по предоставлению временного жилья для туристов, отдыхающих и других категорий проживающих.

56.10 Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания

Эта группировка включает:

- услуги по предоставлению питания потребителям, независимо от того, подаются ли они в специальных местах общепита или в ресторанах самообслуживания, едят их в помещении, забирают с собой или заказывают для доставки на дом;

- подготовку и подачу пищи для непосредственного потребления с транспортных средств или передвижных лавок;

- деятельность ресторанов, кафе, ресторанов быстрого обслуживания, мест с предоставлением еды на вынос, вагончиков для продажи мороженого, передвижных вагончиков для продажи пищи, деятельность по приготовлению пищи в торговых палатках.

Эта группировка также включает:

- деятельность ресторанов и баров, связанную с доставкой продуктов питания потребителям отдельными подразделениями предприятия.

68.20 Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом

Эта группировка включает:

- сдачу в аренду и эксплуатацию собственного или арендованного недвижимого имущества: многоквартирных зданий и других жилых домов, квартир, нежилых зданий и помещений, включая выставочные залы и складские помещения, земельных участков;

- предоставление в аренду домов, меблированных и немеблированных квартир или многоквартирных помещений, предназначенных для длительного проживания, обычно на ежемесячной или ежегодной основе.

Эта группировка также включает:

- строительство зданий для собственного пользования;

- эксплуатацию стоянок для передвижных домов.

Таким образом, этот раздел охватывает широкий спектр ресторанной деятельности и услуг по доставке готовой еды.

Этот раздел включает:

- сдачу в аренду собственного или арендованного жилого и нежилого недвижимого имущества;
- управление жилыми и нежилыми объектами недвижимости за вознаграждение или на договорной основе;
- предоставление в аренду земельных участков.

Эта группировка также включает:

- строительство зданий для собственного пользования;
- эксплуатацию стоянок для передвижных домов.

Данный раздел охватывает широкий спектр операций с недвижимым имуществом, связанных с его арендой, управлением и эксплуатацией, но не касается непосредственно ресторанной деятельности или услуг доставки.

Виды деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток»:

- деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;
- аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом;
- аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом.
- согласно представленной информации, основные виды деятельности ООО "Лотте Отель Владивосток" включают:
 - предоставление гостиничных услуг. Это основная деятельность компании, связанная с предоставлением услуг размещения в гостиничном комплексе.
 - организация питания. Вероятно, компания управляет ресторанами, кафе или иными заведениями общественного питания, расположенными в отеле.
 - организация конференций, выставок, презентаций и других мероприятий. Отель может предоставлять площади и оборудование для проведения различных деловых, культурных и развлекательных мероприятий.
 - предоставление оздоровительных услуг. Это может включать работу фитнес-центров, спа-салонов, бассейнов и других подобных объектов в составе отеля.
 - оказание туристических и экскурсионных услуг. Отель может организовывать туристические поездки, экскурсии и другие услуги для своих гостей.
 - розничная торговля сувенирной продукцией и товарами для отдыха. Отель может управлять магазинами по продаже сувениров, сопутствующих товаров и товаров для организации досуга.

Таким образом, компания предоставляет комплекс услуг, направленных на обеспечение качественного отдыха и пребывания гостей в отеле.

Основные задачи ООО «Лотте Отель Владивосток» [11]:

1) Стратегическое планирование - процесс определения направления развития компании, который обычно выполняют ее руководители. Он включает в себя установление приоритетов и принятие решений о том, как будут распределяться ресурсы, в целях поддержки выработанной концепции;

- деятельности компании - процесс, включающий в себя не только непосредственно производство товаров или предоставление услуг, но и финансово-экономическую деятельность, снабжение, сбыт продукции, использование трудовых и материальных ресурсов, оборудования и техники;

- общее управление персоналом - заключается в формировании системы управления персоналом, планировании и разработке оперативного плана кадровой работы, проведения маркетинга персонала, определении кадрового потенциала и потребности организации в персонале;

- контроль всех бизнес-процессов сети - стандартизированный набор действий, которые необходимо выполнить для достижения поставленной цели, совокупность его мониторинга, оценки и оптимизации.

2) Обеспечить безупречный сервис: обучайте и мотивируйте сотрудников. Они должны понимать, что удовлетворенность клиента напрямую зависит от них. Собирайте обратную связь. Мониторьте отзывы, оперативно реагируйте на критику, проводите интервью с целевой аудиторией, регулярно взаимодействуйте с поддержкой.

3) Поддержание высочайших стандартов качества предоставления услуг: улучшать качество обслуживания в отеле, внедрив такие дополнительные возможности, как онлайн-регистрация, виртуальный тур, заказ дополнительных услуг через Интернет, круглосуточное информирование.

4) Привлечение новых клиентов через: социальные сети; мессенджеры; поисковики Google и Yandex; форумы; онлайн-площадки и маркетплейсы; контекстная реклама; контент-маркетинг; реклама в интернет-изданиях.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1) предоставление номеров в гостинице «Lotte Hotel Vladivostok» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим;

2) информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление

информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов;

3) осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице;

4) своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.

Номера и общественные зоны отелей соответствуют стандартам безопасности отрасли, а для сохранности особо ценных вещей вы всегда можете воспользоваться сейфами в номерах или сейфовыми ячейками на стойках ресепшн.

К бесплатным услугам гостиницы «Лотте Отель Владивосток» относятся:

- пробуждение к определенному времени;
- доставка в номер личной корреспонденции при ее получении на адрес отеля;
- в случае необходимости вызов скорой помощи;
- использование медицинской аптечки;
- предоставление одного комплекта посуды, а также кипятка, ножниц, иголок с нитками.

Дополнительные услуги: услуги прачечной, трансфер, размещение с домашними животными, экскурсии или презентация о местной культуре, тематические ужины, пешеходные экскурсии, конференц-зал, спортзал, дополнительные пакеты питания.

Таким образом, можно сделать вывод, что гостиница ООО «Лотте Отель Владивосток» предлагает большое разнообразие услуг и ставит перед собой задачи для того, чтобы обеспечить комфортное проживание.

1.5 Перспективы развития предприятия

Lotte Hotels - первая российская сеть отелей, представленная на международном рынке. В России, Корее, Америке, Австралии, Канаде и Японии сеть отелей гарантируем сервис мирового класса. Наши гости выбирают Lotte, потому что уверены в отличном завтраке, бесплатном WI-FI на всей территории отеля, уютных и чистых номерах и гостеприимном обслуживании со стороны персонала, а также - это крупнейшая международная сеть отелей, динамично растущий и развивающийся бренд. Гостиницы Lotte предоставляют гостям сервис мирового класса. 30 отелей сети, располагающихся в 4 городах России, и в 7 городах Кореи с общим номерным фондом свыше 11000 комнат активно развивается, стремясь к новым вершинам.

Сегодня отели сети можно найти в следующих городах: Сеул, Бусан, Чеджу, Улсан,

Мапо, Москва, Санкт-Петербург, Самара, Владивосток. На всем своем географическом протяжении гостиницы Lotte предоставляют гостям сервис мирового класса. Так как отель Владивосток входит в сеть Lotte Hotels у него большое перспективное будущее. Это отель с самым большим номерным фондом, каждый год его посещают большое количество гостей. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди приезжающие в город на заработки и решающие какие-либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих.

Преимущества для клиента:

- полностью локализованная стратегия;
- индивидуализованное обслуживание: дифференцированное обслуживание и кадровые ресурсы для каждого объекта;
- акцент на культуру обслуживания Азии: внимание к мельчайшим деталям и душевное гостеприимство;
- развитие чувства собственного достоинства сотрудников для повышения качества и уровня обслуживания.

Преимущества для отеля:

- эффективный источник клиентов: бонусной программы LOTTE;
- исключительная лояльность к бренду LOTTE в Азии;
- различные отрасли бизнеса в конгломератах LOTTE, в частности, розничная торговля; и предприятия питания, доступны в качестве дополнительной услуги к отельному бизнесу;
- эффективный источник клиентов: бонусной программы «Лотте Отель»;
- исключительная лояльность к бренду «Лотте Отель» в Азии.

Lotte Hotels сегодня - это:

- 48-летний опыт управления отелями;
- лояльная аудитория гостей;
- крупнейшая сеть отелей по объему номерного фонда в среднеценовом сегменте в России;
- рожденная в России и ставшая международной гостиничная сеть бизнес-класса с единым центром бронирования, общей корпоративной культурой и едиными стандартами обслуживания;
- собственные разработанные стандарты сервиса;
- один из самых динамично растущих и развивающихся брендов;
- более 11000 номеров, Wi-Fi Интернет, конференц-залы и банкетные залы.

Бонусная программа «Лотте Отель Владивосток»:

- всемирное сообщество участников программы отелей «Лотте»;
- возможности накопить больше lh point;
- возможность обменять баллы на бонусные ночи в отелях LOTTE, товары в магазине «Лотте» Duty Free и предприятиях питания.

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

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

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

Гостиничный комплекс «ЛОТТЕ Отель Владивосток» был построен в 1997 г. В течение 20-лет этот отель работал под брендом Hyundai. Основан «ЛОТТЕ Отель Владивосток» был в 2018 году, тогда и была проведена церемония открытия. Отель имеет очень удобное расположение в центре Владивостока.

«ЛОТТЕ Отель Владивосток» включает в себя номера восьми категорий, таких как:

- «Премьер Люкс Семейный», Премьер семейный двухместный - это люкс-номер открытого типа с совмещенными спальней и гостиной для оптимального использования пространства. Номер идеально подойдет для семейного отдыха. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 26 100 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 24 000 руб (рисунок В.5);

- «Королевский Люкс», для официальных визитов высокопоставленных лиц со всего мира. Современный роскошный номер с живописным видом на Золотой мост, спальней, гостиной, кабинетом, кухней, ванной комнатой с джакузи и душем Шарко. Лучшая атмосфера для высокопоставленных лиц с персональным и предупредительным обслуживанием. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 81 900 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 78 000 руб (рисунок В 1);

- «ДеЛюкс», номера повышенной комфортности с современным интерьером, кроватями большего размера и душевыми кабинами. Расположены на 10-12 этажах. Представлены номера с одной двуспальной или с двумя отдельными кроватями. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 23 400 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 20 000 руб (рисунок В 9);

- «Премьер», идеально подойдут для семейного отдыха. Номера располагаются на 12 этаже "Sky Floor", имеют современный интерьер, душевые кабины и кофе-машины. Номера "Премьер" делятся на 3 вида: Дабл, Твин и Семейный. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 19 300 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 17 000 руб (рисунок В.7);

- «Премьер Люкс», с живописным видом на Золотой мост, с отдельными спальней и гостиной, ванной, душевой кабиной. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 25 200 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 23 000 руб;

- «Джуниор Люкс», комфортный и практичный люкс с живописным видом на

Амурский залив, отдельными спальней и гостиной. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 23 400 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 21 000 руб;

- «Супериор Люкс», просторный стандартный номер с уютным интерьером, роскошными постельными принадлежностями и ванной гарантирует комфортное пребывание для деловых путешественников и туристов. Представлены номера с одной двуспальной или с двумя отдельными кроватями. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 17 050 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - от 12 000 до 15 000 руб (рисунок В.7).

- «Президентский Люкс», с живописным видом на Амурский залив. Номер предназначен для отдыха и работы, с отдельными спальней и гостиной, а также джакузи, душем Шарко. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 27 900 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 25 000 руб(рисунок В.1).

Все номера оснащены кондиционером, мини-баром, сейфом, чайником и телевизором. В номера гостям предоставляются халаты, тапочки и бутилированная вода. Также на территории отеля находится спа-центр с массажным кабинетом, большим крытым бассейном и тренажерным залом. Wi-Fi и места охраняемой парковки предоставляются бесплатно.

Основным видом деятельности «ЛОТТЕ Отель Владивосток» является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания. Также отель имеет дополнительные виды деятельности, такие как: деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания; аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом; аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом; стирка и химическая чистка текстильных и меховых изделий; предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты; деятельность физкультурно-оздоровительная. Гостиница оснащена собственной бойлерной, фильтрами глубокой очистки воды, что позволяет отелю существовать автономно и независимо.

Ресторан «Хэкымган» - легендарный ресторан во Владивостоке с традиционной корейской атмосферой был признан одним из лучших ресторанов города по мнению гостей.

Эксклюзивный шеф-повар из Кореи Сон Юн Мо создает по-настоящему удивительные блюда, основанные как на классических, так и на оригинальных рецептах современной корейской кухни (рисунок Г.1).

Бар «Рандеву» - это комфортное место не только для романтических встреч, но и для деловых переговоров, а для ценителей спокойствия предусмотрена ВИП зона. Элегантный

Лобби Бар европейской кухни предлагает роскошные завтраки с разнообразным выбором блюд, бизнес-ланч, ужин, аппетитные десерты, напитки, включая кофе и свежевыжатые соки (рисунок Г.3).

Оздоровительный центр - занимает площадь размером в 104 кв.м. Спортивный зал дает возможность широкого выбора среди силовых и кардио-тренажеров. Чтобы получить заряд бодрости и здоровья, Вы можете воспользоваться услугами бассейна. Для снятия усталости и восстановления собственных сил после тяжелого дня, наш отель предоставляет услуги сауны, массажа и зону отдыха (Рисунок Г.5).

Детали:

- бассейн и сауна;
- зона отдыха;
- массаж;
- парфюмерия "Molton Brown" и гигиенические принадлежности;
- индивидуальные душевые кабины;
- продажа напитков бренда "ЛОТТЕ";
- продажа атрибутов для плавания и сауны.

Бизнес-центр. Каждый, кто хоть раз ездил в командировку, знает, как сложно найти отель, где будут предоставлены необходимые условия для качественного выполнения служебных обязанностей вне офиса. «ЛОТТЕ Отель Владивосток» - идеальный вариант для размещения во время деловых поездок. Помимо комфортабельных номеров мы предлагаем нашим гостям бизнес-центр, который позволит решать рабочие задачи в любое время (рисунок Г.7).

Детали:

- доступ в Интернет;
- печать;
- ксерокопирование и сканирование;
- отправление и получение факсимильных сообщений;
- аренда комнаты переговоров;
- услуги секретаря.

Прачечная и химчистка. Вы можете воспользоваться полным и широким спектром услуг прачечной и химчистки. Профессиональные сотрудники при помощи современных технологий аккуратно позаботятся о Ваших вещах из любых типов ткани. Наш отель предоставляет самое лучшее качество услуг прачечной и химчистки по разумным ценам (рисунок Г.9).

Детали:

- химическая чистка и стирка всех типов тканей;
- прачечная для специальных тканей;
- индивидуальная регистрация и доставка;
- экологичная технология чистки;
- услуга экспресс-обслуживания: обычная услуга с наценкой 50% - экспресс-заказ будет выполнен и доставлен в течение 4 часов; обычная услуга с наценкой 100% - экспресс-заказ будет выполнен и доставлен в течение 1 часа;
- время выполнения заказа - 72 часа;
- стоимость услуги для детских вещей (до 36 размера)-30% от общей стоимости;
- хранение готового заказа более 3-х дней - 10% от стоимости заказа за каждый день хранения;
- в соответствии с законом о защите прав потребителей и ГОСТ-ом Р51108-97 при химчистке и стирке изделий возможен выход некачественного клея.

Салон цветов «Наташа». В нем работают профессиональные флористы, в том числе победители международных выставок. Опытные мастера создают изысканные букеты из прекрасных цветов и сухоцветов, которые покорят вкус даже самого привередливого покупателя.

Детали:

- составление букетов;
- оформление банкетов, свадеб;
- упаковка подарков;
- сувенирная продукция;
- горшечные растения.

Для удобства Вы можете также воспользоваться интернет-магазином, сделав заказ, не выходя из номера отеля.

Банкоматы. На первом этаже располагаются три банкомата от трех банков: «Солидарность», «Приморье» и «Сбербанк».

Детали:

- Visa;
- Master Card;
- Maestro («Солидарность», «Сбербанк»);
- МИР («Приморье», «Сбербанк»);
- Union Pay («Приморье», «Сбербанк»);
- Cirrus («Сбербанк»);

- ПРО100 («Сбербанк»).

Обмен валюты. АО КБ «Солидарность» предоставляет профессиональные, качественные услуги по валютнообменным операциям. Банк характеризуется надежностью, стабильностью, индивидуальным подходом к клиенту и высокой культурой обслуживания.

Детали:

Касса вне кассового узла-валютнообменные операции:

- рубли;
- доллары;
- евро;
- юани.

Салон красоты «Hair & Nails» находится в самом центре Владивостока, это место, где Вы почувствуете атмосферу гармонии, заботы и создания красоты. Философия салона строится по принципу того, что все люди от природы прекрасны, поэтому профессиональные мастера лишь подчеркнуть Вашу привлекательность: сделают стрижку, подберут лучшие оттенки волос, предложат разные прически, маникюр, педикюр - любой запрос будет исполнен в самых лучших традициях эстетики.

Детали:

- стрижка волос;
- окрашивание волос;
- SPA уход за волосами и кожей головы;
- укладка волос;
- маникюр;
- педикюр;
- SPA для рук

Банкетный зал «Даймонд» - просторный зал на 80-400 гостей, площадью в 481 кв. м и может быть разделен на два «Малых Даймонда» - каждый по 240,5 кв. м. Современное визуальное, звуковое и световое оборудование позволяет организовать крупные международные события, конференции и свадьбы (Рисунок Г.10).

Банкетный зал «Эмеральд» - зал вмещает от 30 до 50 человек, размером в 64,4 кв. м, высокими потолками и дневным освещением, оформленный в классическом стиле (Рисунок Г.11).

Банкетный зал «Опал» - идеальное место для проведения маленьких частных торжеств, бизнес-семинаров, переговоров и других форматов мероприятий. Вмещает до 40 человек. Имеет площадь в 50 кв. м.

Банкетный зал «Рубин» - небольшой, уютный банкетный зал «Рубин» подойдет для

проведения маленьких частных торжеств, вмещает до 40 человек и имеет площадь в 50 кв. м.

Таким образом, анализируя гостиничный комплекс «Лотте Отель Владивосток» можно сделать вывод, что данный отель предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах, а также проведение конференций в банкетных залах, полностью оборудованных для мероприятий.

Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью, их качество зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. Состояние оказывающего услугу в момент ее производства может очень сильно повлиять на ее качество. Один и тот же человек может прекрасно обслуживать клиента сегодня и значительно хуже завтра по множеству причин (например, плохое самочувствие, семейные проблемы и т.п.).

Изменчивость и колебания в качестве оказываемых услуг являются главными причинами недовольства, высказываемого клиентами в адрес индустрии гостеприимства.

Гостиничные услуги подвержены сезонным колебаниям. Спрос на гостиничный продукт (размещение и другие услуги) может колебаться каждый день, неделю или сезон.

Например, большинство туристов отдыхает в летние месяцы, следовательно, и спрос на услуги гостиниц в этот период значительно возрастает.

Методы продажи номеров:

Процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов:

- бронирование (предварительный заказ мест в гостинице);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания;
- предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда

Процесс продажи услуг размещения и дополнительных услуг включает в себя:

- информирование гостя об услуге;
- работа с вопросами гостя;
- бронирование номера (при продаже услуг размещения не от стойки);
- оформление гостя при заезде, прием оплаты за услуги;
- дополнительное информирование гостя о деталях услуг (как пройти в номер, время завтрака, как звонить из номера и т.д.);
- пожелание гостю приятного пребывания.

В гостинице «Лотте отель Владивосток» применяются следующие методы продаж:

- предварительное бронирование: гарантированное бронирование по договору с корпоративными клиентами, бронирование через ресурсы, бронирование номеров индивидуальными гостями;

- продажа номеров от стойки (по полной стоимости и с подселением;
- договоры с праздничными агентствами: подарочные сертификаты;
- пакетные продажи: например, услуга размещения входит в пакет услуг банкетного обслуживания для молодоженов;
- госзаказ.

Умение пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации, которые необходимы в процессе руководства, владение искусством управления человеческими ресурсами и отладка внешних связей, способность к самооценке, умение строить правильные заключения и непрерывно повышать квалификацию. Технология обслуживания клиентов в турфирме ООО «Лотте Отель Владивосток» включает в себя:

- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора турпродукта;
- предложение туров;
- оформление правоотношений и расчет с клиентом;
- информационное обеспечение покупателя.

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

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Лотте Отель Владивосток». Культура предприятия

Технология обслуживания в гостинице - это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющих в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит, и повышения прибыли.

1) Бронирование. Этот этап очень важен, поскольку от него зависит первое впечатление от гостиницы. Не стоит допускать ошибок с бронированием, поскольку в итоге это заканчивается неприятностями и жалобами. Заявки на заселение поступают как от туристических контор, так и от первого лица;

2) Заселение. Этот этап включает в себя прием гостей: регистрационный процесс, выдачу ключа, объяснение норм и правил поведения в отеле, размещение клиента в номере и помощь с доставкой багажа;

3) Время проживания. Включает в себя все услуги, которые предоставляет гостиница посетителю при проживании: от содержания номеров в чистоте до завтраков;

4) Выселение. Заключительный этап - правильный расчет клиента, сдача ключей и доставка багажа из номера.

Как происходит заселение гостей:

1) Бронирование - предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование клиентов. Кроме сбора заявок отдел должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования вместе с маркетинговым отделом планирует деятельность гостиницы. Процесс обслуживания гостей начинается с того, что они предварительно заказывают номера в гостинице (бронируют).

Заявки на бронирование от клиентов попадают в службу приема и размещения или в отдел бронирования. Они могут быть приняты по телефону, почте и иной связи.

При предварительном бронировании процесс регистрации занимает меньше времени, так как данные о клиенте администратору уже известны [6].

2) Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты и т.п. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (п. 14 Постановления Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 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 должностных лиц, ответственных за регистрацию»), и заполнить анкету формы №1 -Г. Заполнение анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Администратор должен проверить правильность заполнения данного документа.

Граждане, прибывшие в командировку, на совещание, конференцию, сборы, заполняют анкету в одном экземпляре, остальные - в двух. После проверки личные документы возвращаются владельцам. Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй - на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца. Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.

Проверив данные анкеты, администратор выписывает разрешение на поселение - документ, подтверждающий право гостя на заселение, в двух экземплярах: один для кассира,

который должен выписать счет за проживание, второй для дежурной по этажу.

При регистрации клиенту выписывается счет за проживание, включающий в себя тариф номера (или места в номере), умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и т.д.

Счет выписывается в трех экземплярах: первый выдаётся клиенту, второй вместе с кассовым отчетом сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в контрольной картотеке расчетной части гостиницы.

После оплаты администратор заполняет карту гостя, где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания - документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера. По окончании оформления коридорный или посыльных провожают гостя до предоставленного ему номера. Во время регистрации багаж прибывшего находится в вестибюле. В номере коридорный показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности [7].

Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме №7-Г и ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.

Для того чтобы не платить еще за одни сутки проживания, туристическая группа в день выезда может освободить номера, а свои вещи сдать в камеру хранения.

После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг, оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 часов той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18.00 до 23.59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на 12 часов, оплата взимается за сутки.

3) Проверку выезда по истечении расчетного часа осуществляет портье или старший администратор. Он распечатывает отчет выездов на текущие сутки в 12 ч 00 мин, проверяет по отчету время выезда гостей.

Если поздний выезд не обозначен в отчете, ему необходимо проверить по документам

гостей, был ли запрошен поздний выезд, затем связаться с горничными на этаже и узнать информацию о фактически выехавших, но не выселенных по компьютеру гостях. Следует произвести выселение гостей в компьютерной системе.

Гостям, которые должны уехать, следует позвонить по телефону и напомнить о расчетном часе, предложить продлить время проживания за дополнительную плату, если у них есть такая необходимость.

Если гостя, который должен уехать нет в номере, предупредить персонал службы гостиничного хозяйства о необходимости сообщить на стойку в случае прибытия такого гостя в номер и по прибытии, предложить ему оплатить поздний выезд.

Расчетами с гостями занимается кассир (портье) службы приема и размещения. В стандартных гостиницы прописано, что гость не должен ждать сотрудника службы более 2 минут. Сотрудник радушно приветствует гостя, узнает номер комнаты, проверяет имя гостя и убедившись, что гость хочет рассчитаться, а не проверить счет и не продлить проживание, просит гостя вернуть карточку и ключ от номера. Обязательно узнает, доволен ли гость и нужно ли ему оплатить что-то дополнительно (например, мини-бар).

Дальше портье связывается по телефону с сотрудником службы мини-баров или службы горничных и просит проверить мини-бар в номере, из которого гость выезжает [8].

Кассир проверяет начисления, соответствие их тарифу, состоянием счета, кто оплачивает счет и способ оплаты. Счет сотрудник кладет в папку или конверт. Отвечает на вопросы гостя и в случае необходимости демонстрирует чеки и предварительные счета.

При оплате наличными кассир принимает наличные деньги, пересчитывает и вслух произносит принятую сумму. Пробивает кассовый чек, подготавливает сдачу и просит гостя подписать копию счета. Кассовый чек, счет и сдачу кладет в конверт.

При оплате по банковской карточке кассир проверяет ее подлинность и наличие преавторизации. Проведя продажу по кредитной карте и получить два чека терминала, пробивается кассовый чек по кредиту. Гостя просят подписать копию счета и чек. Кассовый чек, копия чека по кредитной карте и счет помещают в фирменный конверт и отдают гостю.

В компьютерной системе необходимо выселить гостя (установить статус «выехал» или «check-out»). Узнать, когда будет освобожден номер, поблагодарить гостя за его пребывание в гостинице и предложить забронировать номер в случае повторного визита. Предложить услуги подносчика багажа, напомните гостю взять все из сейфа, заказать такси до аэропорта, вернуть ключ и попрощаться с гостем.

Выписка из гостиницы должна быть произведена в течение 5 минут.

Если выписывается группа, то утром в день отъезда необходимо подготовить лист со списком выезжающих групп, уточнить у руководителя или сопровождающего время отъезда

группы. При необходимости распорядиться о месте временного хранения багажа. Проверить есть ли неоплаченные личные счета гостей, корреспонденцию для группы. Попросить сотрудников службы мини-бара проверить мини-бары к определенному времени. Проверить все ли организовано в соответствии с запросами группы. Если кто-то из гостей должен оплатить свои счета, рассчитать их и убедившись, что все гости оплатили свои счета, попросить их заполнить анкеты для изучения качества обслуживания в гостинице (по возможности) [9].

При отъезде группы, необходимо попрощаться с туристами и руководителем группы, пожелать им счастливого пути и пригласить посетить гостиницу снова.

Итак, обслуживание клиентов в гостинице - это важный процесс деятельности предприятия. Гостиница состоит из нескольких предприятий, каждое из которых, так или иначе, контактирует с гостем.

«Лотте Отель Владивосток» реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников.

Корпоративная культура - это совокупность ценностей, идей, норм и правил, принятых на предприятии.

Цель корпоративной культуры - высокая прибыльность организации посредством управления человеческими ресурсами для обеспечения лояльности, отношения предприятия как к своему дому, стремления поддерживать цели и миссию гостиничного предприятия.

Корпоративная культура гостиницы действует за счет корпоративных стандартов, которые представляют собой нормы и правила обслуживания и поведения, которые гостиничное предприятие считает обязательными для выполнения в ходе работы с гостями.

Корпоративная культура состоит из следующих основных частей:

- Миссия компании.
- Ценности, принятые в компании.
- Этика поведения.
- Атрибуты и корпоративный стиль.
- Взаимодействие с клиентами.
- Работа с персоналом.

Таким образом, работа каждого специализированного подразделения требует добросовестности со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела. Так же существуют определенные стандарты предоставления услуг, позволяющие преуспевать в гостиничном бизнесе, успешно конкурировать с производителями гостиничных услуг, соответствовать ожиданиям потребителей.

2.3 Информационные технологии предприятия

Информационные технологии - это процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления. Цель информационных технологий - производство информации для ее анализа человеком и принятия на его основе решения по выполнению какого-либо действия.

При работе ресепшн использует программу «OPERA PMS» [12].

OPERA Enterprise Solution - это не просто новый продукт, это новая концепция управления, уникальная по своей идее и замыслу. В отличие от традиционных систем для гостиниц, OPERA Enterprise Solution представляет собой самое полнофункциональное на сегодняшний день решение управления, предназначенное как для независимых отелей, так и для гостиничных сетей; как для небольших отелей с ограниченным набором услуг, так и для шикарных 5-звездочных гостиниц.

Основанная на базе СУБД Oracle, самой надежной и универсальной платформе управления данными, OPERA Enterprise Solution предлагает новую концепцию работы и улучшения уровня обслуживания гостей, сочетая в себе такие несомненные преимущества как скорость, надежность, функциональность и в то же время простоту использования.

OPERA Enterprise Solution - это система, состоящая из модулей, которые с легкостью могут быть настроены и добавлены в зависимости от пожеланий конкретного отеля.

Она включает в себя:

- систему автоматизации службы приема и размещения гостей;
- систему автоматизации отдела продаж и маркетинга;
- систему управления качеством обслуживания;
- систему оптимизации прибыли;
- систему управления мероприятиями;
- систему централизованного бронирования;
- модуль бронирования через Интернет;

централизованную информационную систему по клиентам.

Современные информационные технологии позволяют организовать работу гостиницы с максимальной эффективностью. Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора,

являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

Сокращается время регистрации гостей, автоматически заполняются все необходимые документы: анкеты, заявления, карточки гостя. А для оформления иностранных гостей предусмотрены специальные журналы, на основании которых сразу же можно распечатать «Уведомление о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания».

Онлайн-бронирование, когда заявку можно сделать через интернет. Система автоматически бронирует номер. Кроме того, не составляет труда контролировать забронированные номера, в любой момент можно получать информацию о том, на какой период забронирован номер, снимать просроченную бронь.

Учет номерного фонда можно вести для нескольких гостиниц в одной информационной базе. Тарифы, типы номеров, номерной фонд задаются для каждой гостиницы. Отчетность составляется как по всем гостиницам, так и для каждой в отдельности.

Тарифы, номерной фонд, типы номеров, виды размещений, сведения об организации, контрагентах и гостях ведутся в справочниках, в которых сохраняются все происходящие изменения.

Расчеты с гостями ведутся на лицевых счетах. В них отражается начисление и оплата услуг. Информацию о состоянии счета можно предоставлять клиенту по первому требованию.

Четко отслеживаются освободившиеся номера. Гарантированно можно избежать ситуаций, когда гости еще не выехали, а в номер уже заселяется новый постоялец.

Таким образом, информационные технологии предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» позволяют всему персоналу оперативно ориентироваться на внешнем и внутреннем рынках, чутко реагировать на изменения потребительского спроса, предлагать услуги, в которых непосредственно нуждаются потребители и самое главное информировать гостей с помощью различных средств рекламирования.

Worldspan предоставляет агентам возможность выбирать оборудование в соответствии с их запросами. На сегодняшний день Worldspan обеспечивает надежную и устойчивую связь с базой данных компании через два варианта подключения. Первый вариант - это выделенный канал связи British Telecom, предполагающий в качестве условия подключения ежемесячное бронирование 400 сегментов. Второй вариант - Worldspan Net, является полным функциональным аналогом стационарной версии, но в качестве канала связи он использует Интернет.

Система Galileo - одна из величайших CRS в мире. Сервис сети позволяет

обеспечивать туриста и турагента информацией о туристских продуктах и услугах, предусматривает автоматизацию как самого процесса бронирования авиабилетов, так и заказ дополнительных услуг, прямой обмен сообщениями. Более 80 крупнейших гостиничных компаний, таких, как Raddison, Hilton, Holidays, связаны с сетью и позволяют турагентам бронировать гостиничные места.

Компания Lotte активно использует современные информационные технологии для повышения эффективности своей деятельности. Вот некоторые ключевые направления применения ИТ в Lotte:

1) Автоматизация производства:

- внедрение систем управления производственными процессами (ERP, MES);
- использование роботизированных производственных линий;
- применение технологий Интернета вещей (IoT) для мониторинга и оптимизации

производства.

2) Цифровизация логистики и складской деятельности:

- автоматизированные системы управления складами (WMS);
- использование RFID-технологий для учета и отслеживания грузов;
- интеграция логистических процессов с ERP-системами.

3) Электронная коммерция и цифровые продажи:

- развитие собственных онлайн-магазинов и мобильных приложений;
- интеграция с крупными торговыми электронными площадками;
- применение BigData и AI-технологий для персонализации предложений.

4) Управленческие информационные системы:

- внедрение комплексных ERP-решений для интеграции бизнес-процессов;
- использование аналитических инструментов (BI, управленческая отчетность);
- системы поддержки принятия решений на основе данных.

5) Корпоративные коммуникации и сотрудничество:

- корпоративные порталы, системы управления знаниями;
- внедрение решений для совместной работы и видеоконференцсвязи;
- использование облачных технологий для повышения гибкости ИТ-

инфраструктуры.

Применение перечисленных информационных технологий позволяет Lotte повышать операционную эффективность, улучшать клиентский сервис и усиливать конкурентные позиции на рынке.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

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

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно перечислить:

- баннеры в городе и за городом;
- реклама (ТВ, брошюры, визитки, купоны) в общественных местах и заведениях;
- обзоры от блогеров/критиков на отель;
- создание выгодных предложений, пакетов, акций;
- профессиональный подбор кадров.

На сегодняшний день отель предоставляет гостям 5 предложений в виде пакетных предложений и акции [1]:

1) Дни LOTTE, стоимость 7500р, это программа празднования 50-летия Lotte Hotels и они предоставляют скидки на номера, но не включая завтрак.

2) 1+1=3, стоимость 7200р, эта программа с лозунгом «Бронируйте с выгодой: три ночи по цене двух в Лотте отель Владивосток!».

3) Ранняя птичка, стоимость 14 080р, включает в себя: дополнительный завтрак 2000р, включая НДС 20%, дополнительное размещение 1 (одного)/ 1 (одной) кровати в номер 2 000р.

4) Лучшая цена, стоимость 12 600р, включает в себя: дополнительное размещение 1 (одного) человека/ 1 (одной) кровати в номер 2 000р, завтрак не включен в тарифный план.

5) «Привет, Владивосток!», стоимость 12 000р, включает в себя: завтрак в Лобби Бар «Рандеву» бесплатный в зависимости от количества гостей, трансфер от/до аэропорта на комфортабельном автомобиле, ранний заезд (10:00) и поздний выезд (14:00) комплиментарно (зависит от наличия номеров).

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров;

- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных поездок работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

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

Можно утверждать, что в реалиях современного мира стандартом обслуживания в сфере гостеприимства становится легкий интернет-доступ в любой точке мира и в любое время. Для этого у отеля «Лотте Владивосток» есть свой сайт [1]. Без сомнения, развитие мобильных технологий привело к тому, что опыт гостей отеля переходит сегодня на новый уровень. Примером такого перехода может служить созданное приложение для отеля Лотте «Лису», которое позволяет гостям контролировать температуру воздуха в комнате, заказывать обслуживание в номера, заказать SPA-услуги.

Следующим, не менее важным, фактором, влияющим на индустрию гостеприимства, становится интернет-маркетинг. Благодаря Интернету поиск и заказ услуг отеля стал проще. Отель «Лотте Владивосток» имеет официальную страницу во Вконтакте. Действительно, появление веб-сайтов бронирования (OTA), которые могут взимать плату за комиссию, привело к тому, что потребители уже не пересекаются с отделом бронирования отеля, предпочитая делать это через третьи лица.

Быстрыми темпами идет развитие видео-контента. Согласно исследованию, в 4 раза больше клиентов предпочитают смотреть видео о продукте, чем читать об этом. Поэтому

развитие видео-контента является одной из приоритетных задач для отелей класса «люкс».

Таким образом, существует много возможностей использования выявленных в исследованиях особенностей поведения путешественников сегмента «люкс» для эффективного построения коммуникаций в сфере гостеприимства. Были продемонстрированы разные способы взаимодействия с потребителями услуг отелей класса «люкс» как в офлайн, так и в онлайн-среде.

Всех потребителей услуг гостиницы ООО «Лотте отель Владивосток» можно разделить на 2 группы:

1 «Отдыхающие туристы». В ООО «Лотте отель Владивосток» для этой группы используются такие пакеты услуг как: бесплатные завтрак и ужин в ресторане «Рандеву» специальная цена на бронирование за 60 дней, три ночи по цене двух, ранний заезд и выезд.

2 «Молодожены». Брачующиеся предпочитают забронировать специально предусмотренный номер для молодоженов, так как все детали сервиса предоставят молодоженам незабываемый отдых. Предоставляемые услуги ООО «Лотте Владивосток» для данного сегмента состоит из: романтического ужина в ресторане «Рандеву», лепестков роз в ванной, а также бутылочка шампанского.

Программа лояльности в ООО «Лотте Отель Владивосток»:

1) Platinum - Количество ночей более 50 или Квалификационные баллы не менее 70 000 баллов. Накопленные баллы: 10%. Скидка на питание и напитки: 10%. Скидка на услуги прачечной: 20%. Карты оплаты для LH-баллов: 2 ваучера номиналом по 50 долларов США. Скидки на постельные принадлежности He:op: 20~25%. Купон на повышение категории номера (онлайн-купон): 5 купонов. Бесплатная карта оплаты за размещение: один раз в год.

2) Gold - Количество ночей более 25 или Квалификационные баллы не менее 20 000 баллов. Накопленные баллы: 8%. Скидка на питание и напитки: 10%. Скидка на услуги прачечной: 15%. Карты оплаты для LH-баллов: 2 ваучера номиналом по 50 долларов США. Скидки на постельные принадлежности He:op: 10~15%. Купон на повышение категории номера (онлайн-купон): 3 купона.

3) Silver - Количество ночей более 5 или Квалификационные баллы не менее 1,500 баллов. Накопленные баллы: 6%. Скидка на питание и напитки: 5%. Скидка на услуги прачечной: 10%. Карты оплаты для LH-баллов: 1 ваучера номиналом по 10 долларов США.

4) Classic - Сразу после регистрации. Накопленные баллы: 4%. Скидка на питание и напитки: 5%.

Таким образом подобные технологии позволяют гостиничным сетям Lotte повышать эффективность продаж, конверсию бронирований и лояльность клиентов.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность предприятия - это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Надежную бескомпромиссную защиту помогают создать современные комплексные системы безопасности.

Система пожарной безопасности должна обеспечить: эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием места; оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре; принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению; организацию эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Система безопасности должна быть ориентирована, прежде всего, на профилактику, а не на последствия: предвидеть, предотвратить, преодолеть. Система безопасности осуществляется при помощи техники, людей, процедуры реагирования на опасные события, явления. Любая система охранных мероприятий в индустрии гостеприимства должна обеспечивать:

- охрану клиентов, их конфиденциальности и имущества;
- охрану имущества гостиницы;
- поддержание общественного порядка;
- защиту гостиницы от террористических угроз;
- незамедлительное и эффективное реагирование персонала в случае происшествия;
- предоставление дополнительных услуг по обеспечению повышенной безопасности

VIP-клиентов;

- контроль безопасности работы персонала;
- предупреждение и устранение негативных последствий проявления рисков

опасности.

В «Лотте Отель Владивосток» существуют такие виды безопасности:

1) Противопожарное оборудование.

Центральная группа наружного наблюдения, осуществляющая контроль за зданием и территорией Лотте Отеля, внедрила инновационную систему безопасности. Забота о гостях проявлена в установке высокочувствительной противопожарной системы и организации круглосуточного дежурства команды спасателей.

В Лотте Отеле Владивосток созданы условия для экстренной эвакуации всех гостей

при возникновении чрезвычайных ситуаций.

- 2) Спасательные кабинки.
- 3) Спасательный мост между новым и старым зданиями.
- 4) Противопожарная подготовка

Будучи гостиницей премиум-класса, Лотте Отель располагает собственной автономной пожарной бригадой, которая регулярно проходит учения с целью повышения квалификации работников и отработки их действий во время пожаров и катастроф.

- Соревнования по противопожарным действиям.
- Обязательное обучение спасению в чрезвычайной ситуации.
- Противогазы во всех помещениях.
- Аварийное радиовещание и осветительные приборы. Детекторы дыма, защитные щиты и оросители.
- Детекторы утечки газа.
- Автоматические средства обнаружения пожара.

Для обнаружения факта возгорания в «Лотте Отель Владивосток» используются различные типы пожарных датчиков: дымовые, тепловые, ручные. А для оповещения - громкоговорители, световые табло.

Технические средства являются основой системы безопасности хостела по нескольким причинам.

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

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

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

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат внешний периметр гостиничного комплекса (окна, двери), ответственные служебные помещения, такие, как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые. В гостиничных номерах охранные датчики, как правило, не ставятся.

Гостиничный комплекс устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, 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[10].

К организационным мероприятиям по безопасности относятся:

- принципы организации порядка доступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений;
- защита имущества отеля от враждебных действий (краж, актов вандализма и т.п.);
- обеспечение защиты отеля (самого здания и всего, что в нем находится) от террористических актов;
- поддержание общественного порядка и обеспечение надлежащего поведения во всех общественных местах гостиницы;
- обеспечение постояльцам покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;
- обеспечение возможности немедленного и эффективного реагирования в случае любого события, немедленное вмешательство персонала отеля или представителей сторонних ведомств (например, полиции, скорой помощи и т.п.);
- обеспечение надлежащего поведения, а также добросовестности всего персонала гостиницы.

Применение этих мер безопасности не только обезопасит клиента во время его пребывания в отеле, но и оградит сотрудников от необоснованных обвинений. А это, наряду с другими аспектами, повысит репутацию отеля и увеличит его рейтинг среди конкурентов.

Для обнаружения факта возгорания в «Лотте Отель Владивосток» используются различные типы пожарных датчиков: дымовые, тепловые, ручные. А для оповещения - громкоговорители, световые табло.

Таким образом, стандарты безопасности - это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы.

- Технология формирования профессиональных компетенций ООО «Лотте Отель Владивосток»

ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале[19].

- 1) Прием заявки на резервирование номеров(по телефону/факсу, Интернету и тд).

1. По телефону:

- вежливо приветствуйте звонящего, представьтесь и узнайте, чем можете помочь;
 - запросите необходимую информацию: даты пребывания, количество гостей, предпочтения по номеру, способ оплаты и контактные данные;
 - проверьте наличие свободных номеров, соответствующих запросу;
 - предложите подходящие варианты и уточните окончательное решение гостя;
 - внесите бронирование в систему и предоставьте подтверждение;
- попрощайтесь вежливо и поблагодарите гостя за обращение.

2. По факсу:

- получите факсовое сообщение с запросом на бронирование;
- внимательно изучите информацию: даты, количество гостей, предпочтения по номеру, способ оплаты и контактные данные;
- проверьте наличие свободных номеров, соответствующих запросу;
- свяжитесь с гостем (по телефону или электронной почте) для подтверждения бронирования;
- внесите бронирование в систему и отправьте подтверждение гостю;
- храните факсовое сообщение в соответствии с политикой отеля.

3. Через Интернет:

- гость заполняет форму бронирования на сайте отеля или в системе онлайн-бронирования;
 - проверьте поступившую заявку и наличие свободных номеров;
 - свяжитесь с гостем (по электронной почте или телефону) для подтверждения бронирования;
 - внесите бронирование в систему и отправьте подтверждение гостю;
- предоставьте дополнительную информацию или ответьте на вопросы гостя при необходимости.

4. Через центральную систему бронирования и GDS:

- получите запрос на бронирование от центральной системы или GDS;
- проверьте наличие свободных номеров, соответствующих запросу;
- внесите бронирование в систему отеля и подтвердите его;
- передайте подтверждение в центральную систему бронирования или GDS;
- храните документацию в соответствии с политикой отеля.

5. При непосредственном общении с гостем:

- тепло поприветствуйте гостя и спросите, чем можете помочь;
- запросите необходимую информацию: даты пребывания, количество гостей,

предпочтения по номеру, способ оплаты;

- проверьте наличие свободных номеров, соответствующих запросу;
- предложите подходящие варианты и уточните окончательное решение гостя;
- внесите бронирование в систему и предоставьте подтверждение;
- поблагодарите гостя за обращение и пожелайте приятного пребывания.

Важно соблюдать вежливость, доброжелательность, четкость и оперативность при приеме заявок на бронирование на любом языке, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания гостей.

-)Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

1. Определение перечня ключевых программ, используемых в деятельности службы бронирования и продаж:

- системы управления гостиничным хозяйством (PMS);
- системы онлайн-бронирования (OBE);
- централизованные системы резервирования (CRS);
- глобальные дистрибьюторские системы (GDS);
- программы расчета тарифов и управления доходностью (Revenue Management).

2. Подробное изучение функциональных возможностей каждой программы:

- интерфейс и навигация;
- модули для бронирования, управления базой данных гостей, взаиморасчетов;
- отчетность, статистика, аналитика;
- настройки и персонализация.

3. Практическая отработка навыков использования программ:

- регистрация и получение доступов к тестовым/учебным версиям;
- выполнение типовых операций (бронирование, изменение брони, отмена, расчет);
- генерация отчетов, анализ данных;
- взаимодействие с модулями (интеграция с сайтом, CRM, финансами и т.д.).

4. Отработка навыков работы в команде:

- распределение ролей и зон ответственности в использовании программ;
- согласование действий при совместной работе с одной программой;
- обмен знаниями и опытом использования различных модулей.

5. Тестирование и оценка результатов:

- выполнение контрольных заданий по работе с программами;
- анализ ошибок и зон для улучшения навыков;
- обратная связь от руководителя/наставника.

Регулярная практика и повышение квалификации в использовании профессиональных

программ позволит сотрудникам службы бронирования и продаж повысить эффективность и качество обслуживания гостей.

ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы[18].

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

1. Внесение данных в систему бронирования:

- открыть соответствующий модуль системы бронирования или специализированное программное обеспечение;

- ввести ключевую информацию о бронировании: даты пребывания, количество гостей, тип номера, контактные данные гостя;

- заполнить все необходимые поля в соответствии с политикой отеля и требованиями системы;

- убедиться в правильности внесенных данных.

2. Проверка наличия свободных номеров:

- обращение к актуальной информации об availability в PMS или CRS;

- проверить доступность номеров, соответствующих запросу гостя

- подтверждение возможности размещения гостя на желаемые даты.

3. Оформление бронирования в системе:

- создание новой записи о бронировании с присвоением номера;

- внесение всех деталей забронированного проживания;

- отметка о способе гарантирования брони.

4. Подтверждение бронирования:

- предоставление номера брони гостю;

- отправка письменного подтверждения на электронную почту;

- информирование смежных служб (housekeeping, food&beverage и др.).

5. Управление забронированными номерами:

- отслеживание изменений или отмены брони;

- внесение корректировок в бронирование при необходимости;

- контроль оплаты и гарантирования брони.

6. Ведение учетной документации:

- занесение данных бронирования в журналы, отчеты;

- хранение копий подтверждений и переписки с гостями;

- архивирование информации о завершенных бронированиях.

2) Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.

1. Ознакомление с номерным фондом отеля:
 - изучение и понимание особенностей различных категорий номеров: площадь, планировка, оборудование, количество гостей, удобства и т.д;
 - Получение актуальной информации о наличии и текущем статусе номеров (занят, свободен, под ремонтом и т.п.).
2. Предоставление информации о категориях номеров:
 - ознакомление гостей с доступными категориями номеров и их характеристиками;
 - описание преимуществ и дополнительных услуг, предлагаемых в разных категориях;
 - рекомендации по выбору номера, соответствующего потребностям и предпочтениям гостя.
3. Разъяснение условий резервирования:
 - информирование о процедуре резервирования номеров (онлайн, по телефону, лично и т.д.);
 - объяснение политики отеля в отношении предоплаты, изменений и отмены бронирования;
 - Сообщение о сроках подтверждения бронирования и гарантиях его сохранения.
4. Консультирование по дополнительным услугам:
 - предоставление сведений о дополнительных услугах, доступных гостям (питание, трансфер, экскурсии и т.д.);
 - разъяснение порядка заказа и оплаты дополнительных услуг;
 - ответы на вопросы гостей о возможностях, стоимости и способах оплаты дополнительных услуг.
5. Использование современных технологий:
 - предоставление гостям доступа к информации об отеле и номерном фонде через официальный сайт, мобильные приложения и другие цифровые каналы;
 - демонстрация виртуальных туров, фотографий и видеороликов, позволяющих гостям детально ознакомиться с номерами и отелем;
 - применение интерактивных средств, таких как онлайн-чаты, видеоконференции, для оперативной консультации гостей.
6. Учет индивидуальных потребностей гостей:
 - выявление специальных требований и пожеланий гостей (например, размещение с домашними животными, особые диетические предпочтения и т.д.);
 - предоставление соответствующей информации о возможностях отеля по

удовлетворению таких потребностей;

- оказание содействия в подборе наиболее подходящих вариантов размещения.

Комплексный подход к предоставлению информации, основанный на глубоком знании номерного фонда и условий резервирования, позволяет гостям сделать осознанный выбор и способствует повышению их лояльности к отелю.

Важно соблюдать точность, оперативность и внимательность при оформлении заявок на бронирование, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания гостей и эффективное управление номерным фондом.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей[19].

1. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

2. Получение запроса от гостя:

- выяснение желаемых дат заезда и выезда
- определение категории, типа и количества номеров, необходимых гостю
- уточнение дополнительных пожеланий (расположение, вид из окна и т.д.)

3. Проверка наличия свободных номеров:

- обращение к актуальному наличию номерного фонда в PMS или CRS
- сверка соответствия запрашиваемых параметров с имеющимися вариантами

4. Подбор подходящих вариантов размещения:

- выявление всех доступных номеров запрошенной категории на даты
- ранжирование предложений по цене, удобству расположения и прочим критериям
- формирование нескольких оптимальных предложений для гостя

5. Предоставление информации о наличии и стоимости:

- сообщение гостю о количестве свободных номеров на даты
- озвучивание цен на каждый из рекомендованных вариантов
- разъяснение любых специальных тарифов, условий или ограничений

6. Консультирование и помощь в выборе:

- обсуждение с гостем его предпочтений и требований
- предоставление дополнительной информации об отеле и номерах
- рекомендации наиболее подходящего варианта с обоснованием

7. Подтверждение бронирования выбранного номера:

- обработка запроса на бронирование согласно установленным процедурам
- предоставление гостю номера подтверждения и дальнейших инструкций
- внесение данных о бронировании в учетную систему

Оперативное, вежливое и информативное консультирование гостей по наличию и стоимости номеров способствует повышению качества обслуживания и формированию положительного впечатления о гостиничном предприятии.

2) Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

1. Согласование процедур передачи номеров:

- установление четких критериев и временных рамок для незабронированных номеров;

- определение ответственных лиц и порядка передачи информации между службами.

2. Регулярный мониторинг наличия номерного фонда:

- ежедневное отслеживание статуса бронирований в PMS или CRS;

- выявление номеров, оставшихся незарезервированными на определенную дату.

3. Своевременная передача информации о свободных номерах:

- информирование службы приема и размещения о наличии незабронированных номеров;

- предоставление данных о категории, расположении и стоимости этих номеров.

4. Контроль размещения гостей в переданных номерах:

- сверка информации о фактически размещенных гостях с переданными данными;

- отслеживание корректности отнесения доходов к незабронированным номерам.

5. Выявление и разрешение проблемных ситуаций:

- анализ случаев неполной или несвоевременной передачи номеров;

- выявление причин и принятие корректирующих действий.

6. Оптимизация процессов взаимодействия служб:

- периодический пересмотр процедур и регламентов передачи номеров;

- обсуждение и внедрение улучшений на основе накопленного опыта.

7. Ведение учетной документации:

- фиксация всех фактов передачи номеров в специальных журналах;

- хранение копий подтверждающих документов и отчетов.

Эффективный контроль над передачей незабронированных номеров помогает обеспечить максимальную загрузку номерного фонда и своевременное отражение доходов в учете.

Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале, а также организация деятельности сотрудников этой службы в соответствии с

текущими планами и стандартами гостиницы являются важными элементами управления данным подразделением[13].

Комплексный подход к планированию и организации деятельности данного ключевого подразделения гостиницы обеспечивает его эффективное функционирование и вносит значимый вклад в достижение общих целей гостиничного предприятия.

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Общение - это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Психология общения - это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми[14].

Эмоциональная саморегуляция — один из уровней регуляции активности живых систем разных уровней организации и сложности, выражающий специфику реализующих ее психических средств отражения и моделирования действительности, в том числе рефлексии.

Технологии эффективного общения:

1. Используйте все каналы передачи информации

Человек получает информацию не только из вербального канала, т.е. из слов, которые он слышит. В ходе общения важную роль играют невербальные средства коммуникации. Это мимика, тон голоса, жесты, положение тела. Обратите внимание на два основных невербальных фактора - состояние, которое располагает к контакту, и соответствие сказанного вами и отражения этого на вашем лице, в тоне голоса и в поведении.

Состояние. Будьте естественны и не зажаты. Избегайте поз и жестов, которые вам неудобны, но вы где-то прочитали, что они работают в момент общения. Люди тянутся к вам не из-за конкретных жестов, а из-за общего впечатления, которое вы создаете.

Мимика. Ваше лицо не должно напряженным или беспокойным, поэтому не хмурьте брови. Перед началом общения посмотрите в зеркало и проверьте, что отражается у вас на лице, нет ли зажимов, заломов, напряжения. Если есть - расслабьте лицо и улыбнитесь.

Тон голоса. Важно не только то, что мы говорим, но и с какой интонацией. Эту особенность вы наверняка замечали - можно говорить негативные слова, но с любовью в голосе, и это все меняет и наоборот. При встрече с собеседником наше внимание переключается на зрительное восприятие, и голос как будто отходит на второй план, но не теряет своего значения в оценке собеседника и в восприятии необходимой информации.

2. Используйте в общении фильтры восприятия собеседника

Если ваш оппонент по переговорам медлителен и флегматичен, а вы обрушиваете на него поток информации в темпе, который он просто не в состоянии освоить, то об успехе в восприятии ваших слов говорить не приходится. Чтобы добиться своего, считывайте и используйте в общении фильтры восприятия собеседника. Фильтр восприятия - ментальная

конструкция, с помощью которой мы собираем информацию из внешней среды, обрабатываем её и выдаем в контакт в виде речи. Если поймаете фильтр восприятия собеседника и перейдете на его язык коммуникации, диалог будет понятным, бесконфликтным, позитивным и главное - вы добьетесь своей цели. Фильтров всего шесть: факты, мнения, эмоции, реакции, действия и воображаемые действия. Для каждого работает собственный сценарий речи и слова- маркеры. Используйте слова из фильтра восприятия собеседника, и тогда он выполнит все, что вы захотите.

3. Делайте паузы

В любом общении, даже если вы не очень хорошо знаете своего собеседника, важно делать остановки, паузы, подчеркивать важные моменты - этим вы даете возможность

4. Заранее готовьтесь к встрече

Подготовьте самопрезентацию. Условия эффективного общения предполагают, что все слова, сказанные на деловой встрече, будут тщательно выверены, взвешены и продуманы. У собеседника будут найдены все «болевые» точки, на каждый его возможный посыл будут готовы контраргументы и доказательства. Наиболее показательны здесь примеры эффективного общения в суде - подготовка адвоката более значима, чем его речь в зале суда. Это же справедливо и в отношении обвинителя, преподавателя, менеджера по продажам.

5. Задавайте вопросы

Задавая вопросы своему оппоненту, вы не только дадите ему понять, что заинтересованы темой, стремитесь понять его, но иногда вопросы могут подвести его к принятию вашей точки зрения, заставить его взглянуть на проблему с иной стороны.

6. Учитесь активно слушать

Существует несколько уровней слушания:

Первый уровень - поверхностное слушание. Человек лишь делает вид, что слушает. Это неприемлемо ни в какой ситуации, потому что это не слушание. Человек может слушать или не слушать. Остальное - притворство.

Второй уровень - конверсионное слушание. Человек слушает собеседника, но думает о своем. Это лидирующий вид слушания в наше время. В этом случае мы слушаем собеседника, но нам интересно в его речи только то, что касается нас лично или нам интересно. Остальное мы просто пропускаем мимо ушей.

Третий уровень - активное слушание. Термин «активное слушание» популярен не случайно. Активно слушать - это стараться понять собеседника и содержание его речи. Это не только слышать, но и выделять моменты, на которых он делает акцент. Практика активного слушания поможет вам стать действительно эффективным коммуникатором, потому что она поддерживает искренний интерес к людям

7. Не злоупотребляйте терминологией

Владение специальной терминологией в ряде переговоров очень важно, однако перегружать ею речь тоже не стоит. Иногда использование специальных терминов в общении с людьми, не владеющими этой лексикой, будет говорить о неуважительном отношении. Лучше прямо сказать о своих намерениях, желаниях, потребностях, чем сложными путями заставлять собеседника напрягаться и догадываться. В ряде переговоров в бизнесе этот принцип играет решающую роль.

Регулярная практика этих навыков поможет вам стать более уверенным и эффективным в общении с гостями, деловыми партнерами и коллегами.

Таким образом, общение и саморегуляция являются крайне важными аспектами для личностного развития и благополучия человека, позволяющими эффективно взаимодействовать с окружающим миром, адаптироваться к различным жизненным ситуациям и развиваться как личность.

Заключение

В заключение мы можем сказать, что гостиничная индустрия является не только важной составной частью отрасли гостеприимства, но и одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей.

Так как гостиничный бизнес несет в себе большой потенциал для российского рынка, который способен приносить устойчивый доход в федеральный бюджет, он представляет собой двигатель экономического роста многих стран.

В ходе прохождения производственной практики были изучены структура предприятия, был собран материал и документы необходимые для написания отчёта.

Во время прохождения практики мной были получены теоретические знания как гостиницы, так и в целом индустрии, путём непосредственного усилия в деятельности научно - исследовательской работы.

К концу прохождения производственной практики была достигнута главная цель - применение практических знаний, полученных в процессе прохождения практики, приобретение навыков и исследовательской работы.

Прохождение производственной практики является важным элементом учебного процесса по подготовке специалиста в области гостиничного дела.

Во время ее прохождения будущий администратор применяет полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике.

В результате прохождения производственной практики, были выполнены следующие задачи:

- составила и обработала документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- отработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- принимала заявки на резервирование номеров на русском и иностранном языке;
- информировала гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- оформляла принятые заявки на резервирование номеров;

- оформляла визовые поддержки и заявки на подтверждение и аннуляцию бронирования;
- оформляла счета на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- вносила изменения в заказ на бронирование.

На сегодняшний день ООО «Лотте Отель Владивосток» занимает достойное место на рынке гостиничных услуг, и может соперничать с крупными фирмами. В этом заслуга трудового коллектива компании, который старается продумывать путешествие клиента вплоть до мелочей, сделать его безопасным и интересным.

Прохождение практики позволило достичь поставленных целей, а именно закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения. В целом «Лотте Отель Владивосток» осуществляет свою деятельность в соответствии.

Таким образом, я считаю производственную практику необходимым и очень важным элементом обучения студентов. Поняла какие профессиональные навыки мне нужно приобрести, какие личностные качества необходимо развить.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2021. - 224 с (дата обращения: 19.06.2024).
- 2 Официальный сайт ООО «Лотте Отель Владивосток» [сайт]. - URL: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html> (дата обращения: 19.06.2024).
- 3 Порядок и правила регистрации[сайт]. - URL: <https://key-element.ru/poleznaya-informaciya/blog/> (дата обращения: 19.06.2024).
- 4 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. - 272с (дата обращения: 19.06.2024).
- 5 Эксплуатация номерного фонда [сайт]. - URL: <https://studbooks.net/1181126/turizm/> (дата обращения: 19.06.2024).
- 6 Должностная инструкция администратора гостиницы[сайт]. - URL: <https://specworkgid.ru/baza-znaniy/info/> (дата обращения: 19.06.2024).
- 7 Обязанности работников гостиницы [сайт]. - URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/>(дата обращения: 19.06.2024).
- 8 Оформление выбытия малоценных и быстроизнашивающихся предметов [сайт]. - URL: <https://www.consultant.ru/document/>(дата обращения 20.06.2024).
- 9 Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент. 14-е изд. - СПб.: Питер, 2014. - С. 301(дата обращения: 20.06.2024).
- 10 Скорбенко, С. Тренды отельного маркетинга в 2017 году / Cossa.ru - [сайт]. URL: <http://www.cossa.ru/152/149080/> (дата обращения: 20.06.2024).
- 11 Стандарты качества [сайт]. - URL: <http://www.iceet.ru/standarty-kachestva/>(дата обращения:21.06.2024).
- 12 Информационные технологии [сайт]. - URL: <https://studfile.net/preview/>(дата обращения 21.06.2024).
- 13 Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. (дата обращения: 21.06.24).
- 14 Психология общения [сайт]. - URL: <https://www.samgups.ru> (дата обращения: 24.06.24)
- 15 Программное обеспечение для гостиниц [сайт]. - URL: <https://ozlocks.ru/statii/> (дата обращения 23.06.2024).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Лотте Отель Владивосток»



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

Приложение Б

Основные должностные обязанности сотрудников

Таблица Б.1 - Основные должностные обязанности сотрудников.

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
Служба приема и размещения		
1	Старший администратор	Обеспечивает своевременное размещение массовых и одиночных заездов, контролирует ведение служебной документации, состояние архива, участвует в конфликтных ситуациях между персоналом и клиентами.
2	Администратор	Помощь в любых трудностях и ответы на вопросы гостей, организация действий в экстренных ситуациях, предоставление счета при выезде гостя, оплата и помощь при отъезде. Координация подразделений между собой и своей работы.
3	Менеджер по бронированию	Осуществляет бронирования номеров в гостинице. Также имеет тесный контакт с отделом маркетинга. В его обязанности входит: отдалённый контакт с гостем и резервирование мест в гостинице. Регистрация номеров, а именно дата прибытия и окончания, фамилии туристов, регистрация отмены или изменения заказа, мониторинг загрузки номеров, информирование о забронированных номерах службе приема и размещения, подготовка необходимых документов к приезду гостей и предоставление их службе приема и размещения.
4	Портье	отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки. Зачастую гости обращаются в службу приёма и размещения для получения дополнительных услуг.
Служба housekeeping		
5	Хаускипинг-менеджер	Распределяет работы между подчинёнными и контроль их выполнения, подбор и увольнение персонала, контроль закупок и расходования моющих средств и других материалов, разработка и внедрение стандартов уборки и других рабочих процедур. Иными словами, хаускипинг-менеджер полностью отвечает за качество работы своей службы.
6	Старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам. Обеспечивает чистоту номерного фонда и всех внутренних помещений, своевременную смену постельного белья и полотенец, контролирует наличие туалетных принадлежностей.

6	Старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам. Обеспечивает чистоту номерного фонда и всех внутренних помещений, своевременную смену постельного белья и полотенец, контролирует наличие туалетных принадлежностей.
---	-------------------	--

Продолжение таблицы Б 1

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
7	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно - технического и другого оборудования в номере.
8	Батлер	Отвечает за обслуживание гостей из номеров люкс: отдаёт вещи в прачечную или химчистку и получает их оттуда, распаковывает чемоданы въезжающих постояльцев и складывает перед отъездом. Он выполняет поручения, следит за своевременностью уборки, приносит в номер цветы и сладости.
9	Менеджер прачечной	Обеспечивает их средствами для стирки, следит за сохранностью белья и одежды, контролирует сортировку белья.
10	Супервайзер бельевой (кастелянша)	Просматривает бельё перед стиркой, отправляет на глажку, складывает для хранения, выдаёт горничным чистые комплекты. В его обязанности входит своевременная починка белья и халатов.
Служба безопасности		
11	Начальник охраны	Контролирует работу всей службы, принимает окончательное решение в спорных и чрезвычайных ситуациях, несет ответственность за действия рядовых охранников. Именно этот человек поддерживает контакты с силовыми структурами, сотрудниками МЧС, работает с личной охраной гостей.
12	Электрики	Отвечают за работу коммуникаций, техники и оборудования, исправное состояние мебели, дверных замков и пожарную безопасность. В мини-отелях и средних гостиницах сотрудники рабочих специальностей могут предоставляться по звонку в специализированную компанию, с которой нужно иметь налаженную связь.
13	Шеф-повар	Несет ответственность за своевременное и доброкачественное приготовление пищи, правильное хранение и расходование продуктов, санитарное состояние кухни, посуды и всего кухонного инвентаря, работу подчиненного персонала.
14	Бармен	Обеспечивает четкое и вежливое обслуживание гостей и персонала. Отвечает за приготовление напитков, отчетность по расчетам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания.

Приложение В

Номерной фонд ООО «Лотте Отель Владивосток»

Рисунок В.1 - Номер категории
«Королевский люкс»

Рисунок В.2 - Номер категории «Королевский люкс»



Рисунок В.3 - Номер категории «Президентский люкс»



Рисунок В.4 - Номер категории «Президентский люкс»



Рисунок В. 5 - Номер категории «Премьер Люкс Семейный»

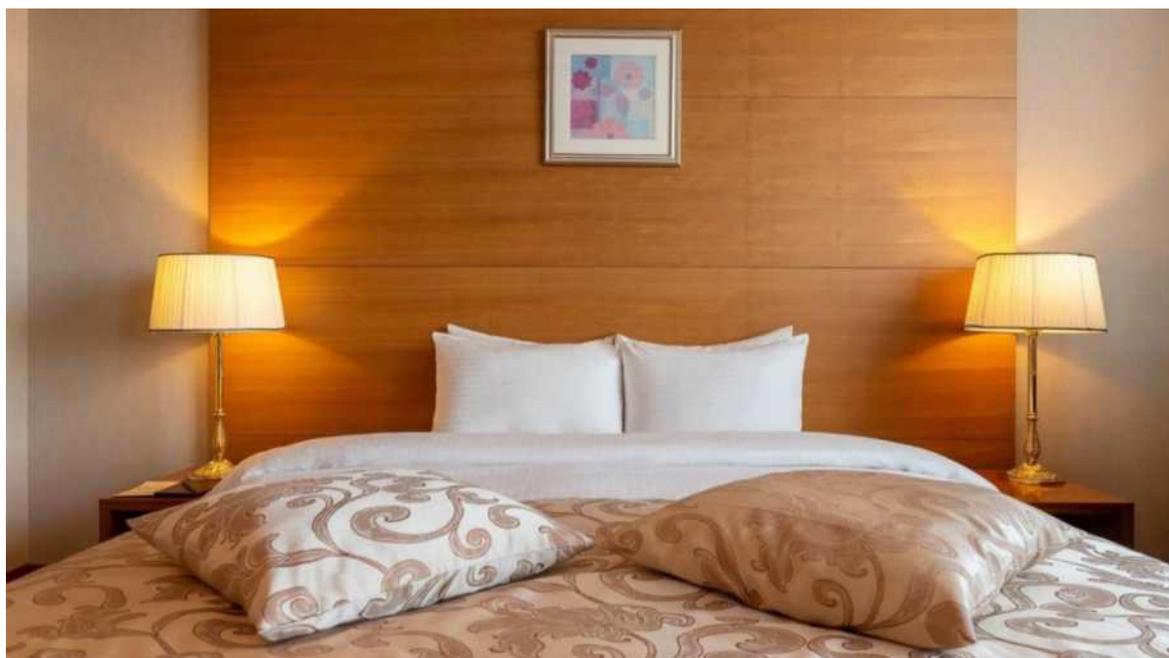


Рисунок В.6 - Номер категории «Премьер Люкс Семейный»



Рисунок В. 7 - Номер категории «Супериор»

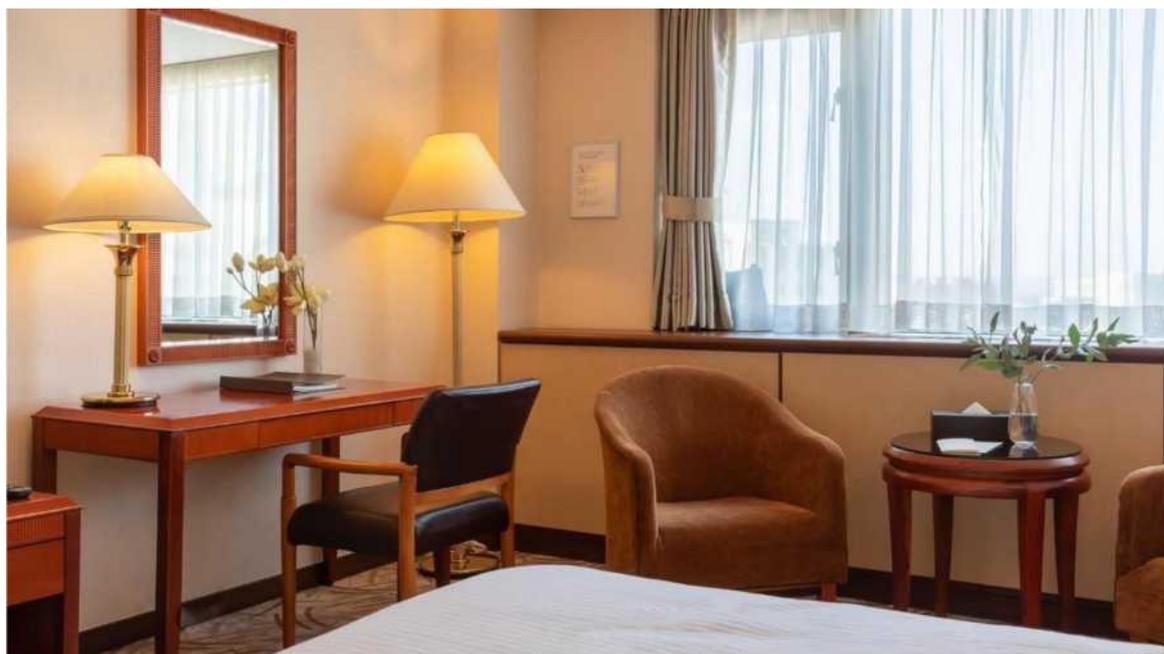


Рисунок В. 8 - Номер категории «Супериор»

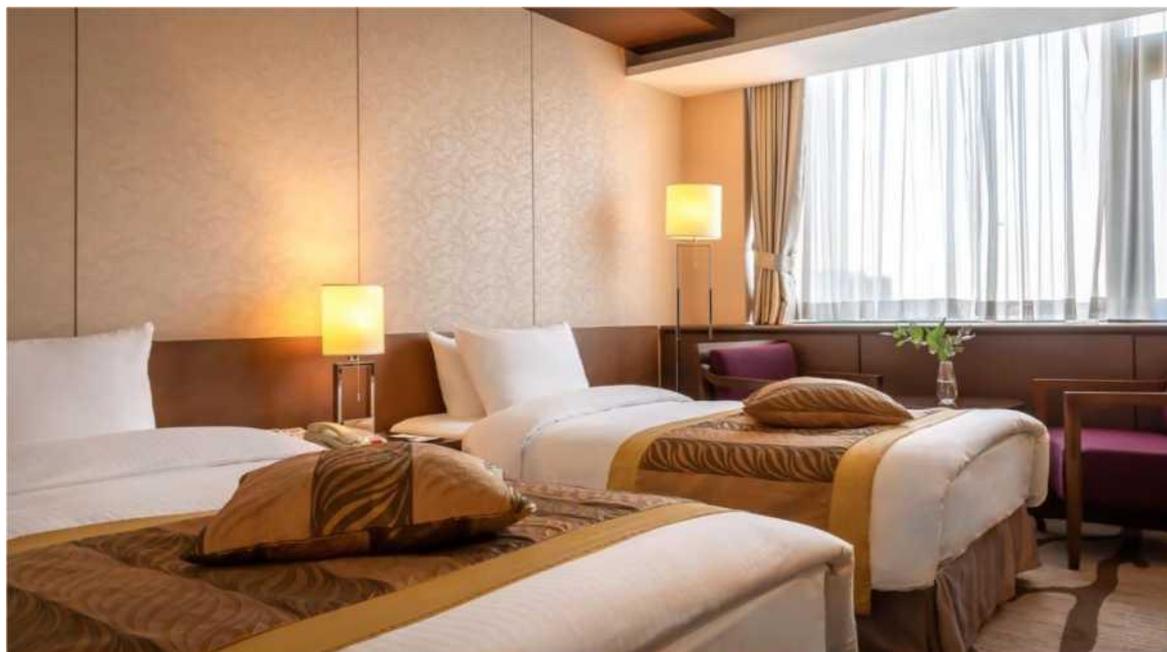


Рисунок В. 9 - Номер категории «Делюкс»



Рисунок В. 10 - Номер категории «Делюкс»

Приложение
Г
Дополнительные услуги в ООО «Лотте Отель Владивосток»



Рисунок Г.1 - Ресторан «Хэжымган»



Рисунок Г.2 - Ресторан «Хэжымган»



Рисунок Г.3 - Бар «Рандеву»



Рисунок Г.4 - Бар «Рандеву»

ф LOTTE HOTELS ФИТНЕС ЦЕНТР

ЦЕНЫ (руб)

Услуга

Бассейн Сауна Сауна+Бассейн

Разовое посещение	1 300	1 600	2 300
Абонемент на 10 посещений (в течение 1 месяца)	11 700	14 500	20 700
Клубная карта на 3 месяца	28 000	33 000	41 000
Клубная карта на 6 месяцев	40 000	49 000	60 000
Клубная карта на 12 месяцев	63 000	74 000	89 000

СЕМЕЙНАЯ КЛУБНАЯ КАРТА (2 чел)

Период	Бассейн	Сауна	Сауна+Бассейн
на 3 месяца	44 800	52 800	65 600
на 6 месяцев	60 000	73 500	90 000
на 12 месяцев	88 200	103 600	124 600

ИНФОРМАЦИЯ

- Время работы: 07:00 - 22:00.
- Санитарный день - второй вторник каждого месяца.
- * При посещении бассейна/сауны предоставляется право пользоваться тренажерным залом.
- " Абонемент на 10 посещений не является именной, может быть передан другому лицу и использоваться многократно в течение одного дня.
- Клубная карта является именной и дает право на одно посещение ежедневно.
- Проживающим в отеле посещение бесплатное.

СКИДКИ

- 50% - Детям до 7 лет.
- ; 20% - Разовое посещение в рабочие дни с 09:00 до 14:00.
- ¹ 20% - Для постоянных обладателей абонементов.
- 10% - Предъявителю дисконтной Платиновой карты отеля "Лотте" (только разовое посещение).
- 10% - При покупке двух или более клубных карт на семью.



Рисунок Г 5 - Прайс фитнес центра



Рисунок Г.6 - Фитнес центр



Рисунок Г. 7 - Фитнес центр



LOTTE HOTELS

СТОИМОСТЬ УСЛУГ БИЗНЕС-ЦЕНТРА

Копировальные работы	
(односторонняя печать)	
• 1 лист А4	20
• 1 лист А3	30
Копировальные работы (двусторонняя печать)	
• 1 лист А4	30
• 1 лист А3	40
Печать с носителя	
• черно-белая -1 лист А4	20
• цветная (текстовых файлов) -1 лист А4	40
• полноцветное изображение -1 лист А4	60
• Ламинирование -1 лист А4	50
Сканирование (без печати документов)	
• несложное	20
• с редактированием изображения	50
• Стоимость одного часа аренды	
комнаты переговоров	
менее 30 минут (для гостей отеля)	Бесплатно
• 1-4 часов	2000 1500
• 5-8 часов	1200
• 9 часов и более	
Отправка электронного письма	50
Минеральная вода - 0,5 литра	100

Рисунок Г.8 - Прайс бизнес-центра

ПРЕЙСКУРАНТ НА УСЛУГИ ПРАЧЕЧНОЙ И ХИМЧИСТКИ

Виды одежды и белья	Цена на услуги прачечной (руб.)	Цена на услуги химчистки (руб.)	Цена на услуги глажки (руб.)
Пальто, пуховик	2 700	3 000	1 050
Плащ, куртка	2 250	2 400	1 050
Костюм	2 175	2 325	1 200
Жакет, пиджак, ветровка	1 200	1 425	900
Брюки, джинсы	1 050	1 200	900
Спорт, костюм, комбинезон	1 425	1 575	900
Спорт, костюм, комбинезон (утепленный)	2 550	3 000	1 200
Спорт, кофта, брюки	1 050	1 200	900
Спорт, кофта, брюки (утепленные)	1 200	1 425	900
Свитер	1 200	1 350	900
Футболка	900	1 050	750
Рубашка	1 200	1 425	900
Рубашка, блуза (шелк.) с декоративными элементами	1 425	1 575	1 050
Юбка до 60 см, шорты	1 050	1 275	900
Юбка с элементами	1 425	1 800	1 050
Платье простого покроя, сарафан	1 425	1 575	1 050
Платье с элементами	3 300	4 050	2 175
Платье свадебное, вечернее	5 250	5 250	3 750
Жилет	750	900	675
Пижама (ночная сорочка), халат	1 050	1 200	-
Комбинация, майка, нижнее белье	675	1 200	-
Колготки, носки	600	-	-
Шарф, палантин, пончо	900	1 050	675
Шапка (трикотажная), рукавицы, перчатки	675	900	525
Носовой платок	375	-	-
Галстук	-	675	450
Одеяло	2 400	3 000	-
Плед, покрывало	1 950	2 100	975
Подушка	975	1 125	-
Чехлы на мягкую мебель (кг)	1 050	1 200	-
Тюль, портьеры (кг)	1 125	1 275	975
Белье постельное (кг)	900	-	-
Игрушки	900	-	-

Рисунок Г.9 - Прайс на услуги прачечной и химчистки



Рисунок Г.10 - Банкетный зал «Даймонд»



Рисунок Г.11 - Банкетный зал «Эмеральд»

Приложение Д

Пример диалога между администратором и гостем

Таблица Д.1 - «Пример диалога между администратором и гостем»

Шаг/Действие	Как это сделать/Варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	Доброе утро/день/вечер! Администратор «Лотте Отель Владивосток»! Чем могу вам помочь?	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если вам известно его имя, то обращайтесь сразу по имени. Если забыли имя гостя, то попросите его напомнить.
Если вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите пришедшего 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 обслужить Вас.	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточните у гостя его имя.	Могу я узнать ваше имя?	На протяжении всего диалога необходимо обратиться к гостю по имени не менее 3 раз.
Уточните, в каком номере гость проживал.	Андрей, в каком номере Вы проживали?	По имени и номеру, в котором гость проживал, администратор находит в программе всю информацию о проживании.
Пока администратор занят поиском информации о проживании, он одновременно спрашивает у гостя, как прошло его проживание и всё ли ему понравилось.	Андрей, как прошло Ваше проживание? Всё ли Вам понравилось во время вашего пребывания в нашем отеле?	Очень важно поддерживать диалог с гостем. Во время контакта важно минимизировать паузы в общении.
Спросите у гостя, пользовался ли он мини-баром.	Вы пользовались мини-баром?	
Проверяете по программе, пользовался ли гость мини-баром и уточняете у него позиции.	Андрей, во время проживания Вы взяли одну уколу и бутылку игристого вина, верно?	

Продолжение таблицы Д.1

Шаг/Действие	Как это сделать/Варианты исполнения	Дополнительная информация
Проговорите гостю стоимость пользования мини-баром.	Общая стоимость минибара составляет 740 рублей.	
Скажите гостю, что поскольку у него поздний выезд, то ему необходимо оплатить 50% от полной стоимости проживания за сутки.	Андрей, информируем Вас о том, что у Вас поздний выезд. Вам необходимо будет заплатить 50% от полной стоимости проживания за сутки, а именно 2000 рублей.	
Проинформируйте гостя о стоимости проживания.	Общая стоимость проживания за трое суток, включая пользование мини-баром, составляет 7440 рублей.	
Уточните у гостя, нужно ли ему разделить счёт.	Вам нужен отдельный счёт за пользование минибаром и за проживание?	Гость может либо согласиться, либо отказаться. При согласии мы разделяем счета в программе.
Распечатайте информационный счёт и дайте гостю ознакомиться с ним.	Андрей, проверьте пожалуйста информационный счёт. Всё верно?	На данном этапе гость сверяет правильность данных, ведь в гостинице должно быть всё честно и "прозрачно".
Уточните, каким способом гость хочет произвести оплату за проживание.	Хорошо, каким способом вы хотите произвести оплату за проживание: наличными или картой?	На данном этапе гость выбирает, какими средствами ему оплатить счёт за проживание. При оплате картой, администратор выдаёт гостю скреплённый слип-чек, фискальный чек и счёт. Если же счета отдельные, то за каждый счёт печатается отдельный чек.
Пока Вы подготавливаете все отчётные документы, спросите у гостя, планирует ли он посетить отель снова.	Андрей, планируете ли Вы вновь остановиться в нашем отеле?	При согласии на данный вопрос администратор может уточнить, когда именно гость планирует приезд и предложить сделать бронь.
Складываете финансово-отчётные документы в конверт и отдаёте гостю.	Ваши документы готовы, держите.	
Спрашиваете, нужна ли	Нужна ли Вам помощь с	Если гость согласится,

гостю помощь с багажом.	багажом?	необходимо созвониться с белменом и попросить спустить багаж.
-------------------------	----------	---

Продолжение таблицы Д.1

Шаг/Действие	Как это сделать/Варианты исполнения	Дополнительная информация
Спросите у гостя, нужно ли ему вызвать такси.	Андрей, Вам нужно будет такси?	Если гость согласится, то необходимо перезвонить в городское такси и представиться, что Вы администратор гостиницы, и сообщить о том, что Вы вызываете такси для гостя. Уточните, в какое время такси нужно будет быть на месте, адрес откуда и куда нужно добраться гостю и обязательно уточнить стоимость поездки. После того, как Вы положили трубку, гостю необходимо будет сообщить номер машины и стоимость поездки.
Спросите у гостя, можете ли Вы ему ещё чем-нибудь помочь.	Могу я Вам ещё чем-либо помочь?	
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, поблагодарите его за выбор отеля.	Андрей, благодарим Вас за выбор нашего отеля. Будем рады увидеть Вас вновь.	Данный этап показывает проявление эмпатии и радушия к гостю. Именно в конце у многих гостей рисуется окончательная картинка об уровне сервиса и отношении работников к гостям.

**Индивидуальное задание по производственной
(по профилю специальности) практике**

Студентка Жондратова Виктория Сергеевна
ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «18» июня 2024 г. по «01» июля 2024 г.

в организации ООО «Ляте Отель Владивосток»
г. Владивосток, ул. Селиванова, д. 29
наименование организации, юридический адрес

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

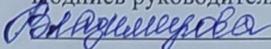
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	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
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
5	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
6	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
7	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
	Внесение изменений в заказ на бронирование	
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
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
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	

10	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
11	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
12	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «18» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «01» июля 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Усупрадова Виктория Сергеевна

6180

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «18» июня 2024 г. по «01» июля 2024 г.

в организации ООО «Лотте Отель Владивосток»г. Владивосток, пр. Коммунаров 4-24
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 работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Прием звонки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	Отлично
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	Отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной	Отлично

	требуемого уровня качества обслуживания гостей	категории на требуемый период и их стоимости. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	<i>Далее</i>
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			<i>Выше</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 01 июля 2024 г.

Оценка за практику *Выше*

Руководитель практики от предприятия



ДНЕВНИК
прохождения производственной
(по профилю специальности) практики

Студент Землякова Виктория Сергеевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-22-1

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения с «18.06.2024» по «01.07.2024»

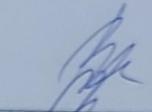
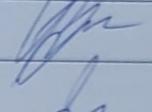
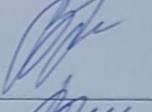
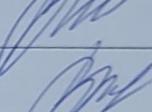
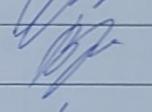
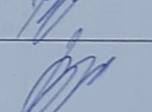
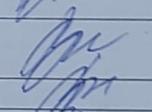
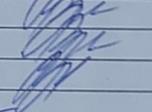
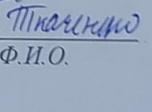
Инструктор на рабочем месте «И.И. Иванова» 2024 г.

дата

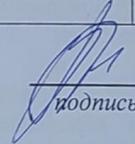
подпись

Ф.И.О. инструктора/руководителя

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
18.06.2024	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	
19.06.2024	Составление и обработка документации по запросу номеров, ожидаемому звонку, состоянию номеров, начислениям	5	
	Обработка выводов работы с профессиональными программами и их модулями	5	
20.06.2024	Обработка выводов информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
	Обработка выводов заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4	
21.06.2024	Приним звонки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	5	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
22.06.2024	Оформление принятых звонков на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и звонков на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
24.06.2024	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Внесение изменений в заказ на бронирование	5	

25.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
26.06.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
27.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	
28.06.2024	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	5	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	4	
29.06.2024	Обобщение полученных материалов	5	
01.07.2024	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
* 01.07.2024	Дифференцированный зачет	5	




подпись

А.Т. Ткаченко
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента

*Кондратовой Виктории Сергеевны*группы С-ГД-22-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>высокий</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>высокий</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>высокий</i>
ОК 04	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	<i>высокий</i>
ОК 05	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	<i>высокий</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>средний</i>
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>высокий</i>

ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Отлично
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Отлично
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Отлично

Руководитель практики (от организации)

Подпись

Л. П. Ткаченко
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Характеристика

Кондратова Виктория Сергеевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 18.06.2024 – 01.07.2024 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Семеновская, 29. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора и паспортистом. Принимала участие в подготовке документов.

Под руководством опытных специалистов предприятия в частности руководителя предприятия Васильевой Алисы Дмитриевны, отработывала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями, информировала гостей об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

В отношении профессиональных качеств Кондратова Виктория Сергеевна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток», а именно отработка особых навыков с клиентами. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
ФИО *А.Т. Пичаенко*

[Подпись]
подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Кондратова Виктория Сергеевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 4749-с от 11.06.2024 года
направляется в ООО "Лотте Отель Владивосток", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 18.06.2024 года по
01.07.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Тен Ж.А.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Лотте Отель Владивосток»	18 июня 2024г.	
ООО «Лотте Отель Владивосток»	7 июля 2024г.	

