

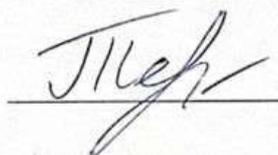
МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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
сотрудников службы бронирования и продаж
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «19» июня 2025 г. по «2» июля 2025 г.

Студент группы
СО-ГД-22-1



М.С. Терешкова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

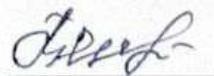
Руководитель практики
от предприятия



А.Д. Майзельс

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор».....	15
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	18
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	21
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	21
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор».....	25
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «УК «Экватор»	32
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	36
4 Система обеспечения безопасности.....	39
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	42
6 Индивидуальное задание.....	45
Заключение.....	47
Список использованных источников.....	50
Приложение А. Внешний вид ООО «УК «Экватор».....	53
Приложение Б. Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (ул. Набережная, 20).....	54
Приложение В. Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории «3 звезды».....	55
Приложение Г. ОСУ ООО «УК «Экватор».....	56
Приложение Д. Номерной фонд ООО «УК «Экватор».....	57
Приложение Е. Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор».....	61
Приложение Ж. Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор».....	63
Приложение И. Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор».....	65
Приложение К. Экологическая политика в ООО «УК «Экватор».....	67
Приложение Л. Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор».....	71
Приложение М. Стандарты внешнего вида для сотрудников службы бронирования ООО «УК «Экватор».....	72

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор».....	15
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	18
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	21
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	21
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор».....	25
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «УК «Экватор»	32
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	36
4 Система обеспечения безопасности.....	39
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	42
6 Индивидуальное задание.....	45
Заключение.....	47
Список использованных источников.....	50
Приложение А. Внешний вид ООО «УК «Экватор».....	53
Приложение Б. Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (ул. Набережная, 20).....	54
Приложение В. Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории «3 звезды».....	55
Приложение Г. ОСУ ООО «УК «Экватор».....	56
Приложение Д. Номерной фонд ООО «УК «Экватор».....	57
Приложение Е. Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор».....	61
Приложение Ж. Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор».....	63
Приложение И. Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор».....	65
Приложение К. Экологическая политика в ООО «УК «Экватор».....	67
Приложение Л. Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор».....	71
Приложение М. Стандарты внешнего вида для сотрудников службы бронирования ООО «УК «Экватор».....	72

Введение

В последние годы в сфере туризма появилось устойчивое выражение «индустрия гостеприимства». Что же оно обозначает?

Индустрия гостеприимства – это не сфера бизнеса или экономики, это более обширное понятие, включающее в себя туристскую и ресторанный деятельность, сферу обслуживания, развлечения, питание, организацию музейно-экскурсионной деятельности и многое другое. Гостеприимство важно не только для отдельного человека, владельца собственного предприятия, но и для всей экономики страны в целом [1].

Многие авторы говорят о том, что от латинского «*hospitalis*», что означает «гостеприимный», произошло понятие «гостиница», «отель». По поводу происхождения этого термина, сегодня существуют и другие мнения. Одна из распространенных точек зрения сводится к тому, что английское слово «*hospitality*» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «*hospice*» (оспис), что означает «странноприимный дом». Старейшим из учреждений такого рода является Hospice de Beaune (Оспис-де-Бон) в Бургундии, известное также как Hotel Dieu (Отель Дье) – «Дом Бога». Оно было основано в 1443 году как благотворительная больница и приют для бедняков. Эта больница функционирует и в настоящее время.

Слово «гостиница» в русской истории берет свое начало из старославянского. «Гостинцем» раньше называли большую дорогу, по которой прибывали гости. Позже, место, где временно проживали постояльцы, стали именовать «гостиницами».

Итак, гостиница – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания. В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться. Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д. [2].

Сейчас активно происходит расширение географии путешествий и развитие современного туризма. Это приводит к увеличению спроса туриста на услуги размещения как неотъемлемой части туристского продукта, а также появлению большого разнообразия средств размещения. С каждым годом турист становится все более требовательными к качеству услуг, предоставляемых в гостиницах. В связи с этим возникает необходимость классификаций гостиниц для контроля качества гостиничного сервиса.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

Исходя из данных определений, можно сделать вывод, что индустрия гостеприимства представляет собой сферу услуг в области туризма, включающая и объединяющая различные предприятия туристской индустрии: гостиницы, туроператоры и туристские агентства, предприятия питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т. д., а также организации, оказывающие сопутствующие услуги.

Производственная (по профилю специальности) практика проходила с 19 июня по 2 июля в предприятии ООО «УК «Экватор», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики является приобретение практического опыта по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта».

Для достижения указанной цели прохождения производственной (по профилю специальности) практики были поставлены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, постоянно номерам, начислениям;
- 3) отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
- 4) отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 5) отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 6) 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;
- 7) информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- 8) оформление принятых заявок на резервирование номеров;
- 9) оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования;

- 10) оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- 11) внесение изменений в заказ на бронирование;
- 12) отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 13) отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 14) отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 15) выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- 16) выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- 17) составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 18) предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 19) предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;
- 20) контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;
- 21) оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;
- 22) обобщение полученных материалов.

При написании отчета по производственной (по профилю специальности) практики были использованы следующие виды источников информации: законодательные, нормативно-правовые акты, документы предприятия; научная литература, научные статьи, электронные ресурсы по гостиничному делу, гостиничному сервису, гостиничной индустрии, статистические сборники, учебные материалы, а также методические пособия и рекомендации по проведению исследований в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор»

Конференц-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор»), находящийся в девятиэтажном здании, оказывает различные услуги гостиничной индустрии (Приложение А). ОТЕЛЬ появился 25 мая 1988 года и в 2025 году отметил свой 37 день рождения.

Строительство отеля было приурочено к Летней Сеульской Олимпиаде 1988 года и первыми гостями стали выдающиеся спортсмены Советского Союза. Конференц-отель «Экватор» можно назвать олимпийским отелем: в дальнейшем здесь проходили акклиматизацию сборные команды перед выездом на Олимпиады в Сиднее (2000 год), в Пекине (2008 год) и в Токио (2021 год).

За время своего существования Конференц-отель «Экватор» был и домом меж рейсового отдыха моряков и профилакторием с предоставлением медицинских услуг высокого уровня [3].

Конференц-отель «Экватор» расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Набережная, д. 20 (Приложение Б).

Телефон отеля: 8 (800) 35-000-32, +7 (914) 707-64-05.

Электронная почта отеля: sales@hotelequator.ru.

Конференц-отель «Экватор» находится в центральном деловом районе города Владивостока. Из многих номеров на верхних этажах открывается прекрасный вид на Амурский залив. В 3 минутах ходьбы – набережная Спортивной гавани, в 5 минутах – Центральная площадь города Владивостока.

Путь до Конференц-отеля «Экватор» не предоставит трудностей. До международного аэропорта города Владивосток 50 километров (50-65 минут на такси), а до железнодорожного вокзала города Владивосток 600 метров (пешком – 10-15 минут, на такси – 5 минут). Между аэропортом и железнодорожным вокзалом курсирует аэроэкспресс. По запросу сотрудники могут организовать трансфер от и до аэропорта [4].

Для гостей доступны такие бесплатные услуги, как меню подушек, удобная парковка, камера хранения, безлимитный Wi-Fi. Также представлены и такие дополнительные платные услуги, как экскурсионное бюро, салон красоты, ресторан и кафе-бар, сувенирный магазин. Во всех комфортабельных номерах в числе удобств: телевизор со спутниковыми каналами, телефон и собственная ванная комната.

Каждое утро для гостей сервируют завтрак «шведский стол». Кроме того, в отеле можно заказать традиционные блюда русской и дальневосточной кухни.

В отеле расположено 5 современных площадок для проведения любых мероприятий – от тренингов на 20 человек до пышных корпоративных мероприятий на 300 человек [5].

Известно, что в соответствии с Положением о классификации гостиниц от 18.11.2020 № 1860, для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд. В случае ООО «УК «Экватор», он относится к «трех-звездным» (Приложение В). По виду – это городская гостиница (отель). Количество номеров отеля высшей категории «Люкс» – 5, «Джуниор сьют» – 25, а первой категории – 61 [6].

Следовательно, основные преимущества отеля ООО «УК «Экватор»:

1) отличное месторасположение – центр города и потрясающий вид из окон на Амурский залив;

2) возможность без сложностей добраться в любую точку города Владивосток, а в свободное время прогуляться до достопримечательностей: спортивная Набережная, Центральная площадь города Владивостока, грузинский ресторан «Супра» – все в пределах 5 минут пешком;

3) наличие пяти конференц-залов, ресторана, кафе, парковки;

4) возможность размещения с домашними питомцами;

5) обновленные номера повышенной комфортности, а также свежий стильный ремонт в морской тематике;

6) наличие меню-подушек и массажного оборудования.

Таким образом, все 37 лет существования ООО «УК «Экватор» успешны и эффективны, а поток гостей с каждым годом только увеличивается.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор»

Конференц-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор») по организационно-правовой форме является обществом с ограниченной ответственностью, поэтому его деятельность регулируется такими законодательными, нормативно-правовыми актами, как: Гражданский кодекс Российской Федерации [7], Налоговый кодекс Российской Федерации [8], Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» [9], также Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [10], Закон РФ «О защите прав потребителей» [11], Федеральный закон «О безопасности» [12].

В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», «обществом с ограниченной ответственностью» (далее – ООО) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен

на доли; участники не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью ООО, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества» [9].

Учредителем ООО «УК Экватор» является одно физическое лицо. Уставный капитал организации составляет 10.000 рублей [13].

Форма собственности ООО «УК «Экватор»: частная. Это коммерческая организация, целью которой является извлечение максимальной выгоды от своей деятельности, получение прибыли, ее максимизация.

ООО «УК «Экватор» с 1 августа 2016 года имеет статус малого предприятия. Малое предприятие – юридическое лицо, которое соответствует определенным критериям, входит в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства. Малые предприятия имеют определенные льготы.

Критериями, по которым юридическое лицо относится к малому бизнесу (малому предприятию), являются [14,15]:

1) среднесписочная численность работников за предшествующий календарный год – до 100 человек включительно, а в ООО «УК «Экватор» показатель составляет 60 человек на 2025 год; в 2024 году численность была на уровне 57 человек;

2) предельное значение дохода за предшествующий календарный год в размере 800 миллионов рублей; доход определяется по данным налогового учета путем суммирования доходов по всем осуществляемым видам деятельности и применяемым налоговым режимам. Размер дохода ООО «УК «Экватор» в 2024 году составил 600,783 миллионов рублей;

3) общая доля благотворительных, общественных организаций в уставном капитале предприятия не более четверти, а иностранных, не относящихся к малому бизнесу, 49 процентов. В случае ООО «УК «Экватор», 100 процентов уставного капитала принадлежит физическому лицу.

Деятельность ООО «УК «Экватор», кроме федеральных, региональных и местных нормативно-правовых актов, также регулируется учредительными документами. Прежде всего, речь идет об Уставе ООО «УК «Экватор». В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», Устав должен содержать: полное и сокращенное фирменное наименование; данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала и так далее [16].

Ранее организацией руководил директор, но с 21 марта 2018 года руководство (функции единоличного исполнительного органа) осуществляет управляющая организация ООО «Управляющая компания «Экватор» (ООО «УК «Экватор»).

Таким образом, деятельность ООО «УК «Экватор», как юридического лица, осуществляется на основании действующих федеральных, региональных законодательных, нормативно-правовых и учредительных документов. Они регулируют разные направления и стороны деятельности предприятия, устанавливают те или иные требования, связанные с ведением деятельности, соблюдение которых помогает предприятию оставаться на рынке значительно длительное время.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления (далее – ОСУ) – это совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

ОСУ складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации. Создание ОСУ прежде всего направлено на распределении прав и ответственности между отдельными подразделениями, а также на распределение прав и обязанностей между ними [17].

Факторами, влияющими на формирование ОСУ в гостиницах, являются:

- 1) категория гостиницы (количество звезд, уровень комфорта);
- 2) ассортимент услуг (количество и виды основных и дополнительных услуг);
- 3) вместимость гостиницы (сверхмалые – до 20 номеров; малые – от 20 до 100 номеров; средние – от 100 до 500 номеров; крупные – более 500 номеров);
- 4) специфика гостей;
- 5) специализация гостиницы (конгресс-отель, курортный отель и другие);
- 6) форма организации управления бизнесом (независимая гостиница, гостиничная сеть);
- 7) степень централизации децентрализации управления (относительная степень делегирования прав и полномочий руководства).

Оптимальным вариантом построения ОСУ станет структура, которая позволит осуществлять взаимодействие с внешней средой, а также реагировать на перемены в ней, направлять и распределять внутренние ресурсы и усилия персонала на то, чтобы достичь поставленных целей [18].

В ОСУ гостиницей выделяют звенья и уровни управления.

Звенья управления (отделы) – структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть (например, менеджеры, осуществляющие регулирование и координацию деятельности нескольких подразделений). Связи между отделами имеют горизонтальный характер.

Уровни управления – совокупности звеньев управления, занимающих определенную ступень в системе управления гостиницей. Ступени управления находятся в вертикальной зависимости и подчиняются друг другу (менеджеры более высокой ступени управления принимают решения, которые конкретизируются и доводятся до нижестоящих звеньев).

Основные типы ОСУ представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные типы ОСУ

Тип ОСУ	Характеристика ОСУ
Линейная	Одна из простейших ОСУ. Характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления. Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от линейного менеджера, то есть лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной).
Функциональная	Смысл данной структуры состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы). Таким образом, общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. Это дает название данной структуре – функциональная.
Линейно-функциональная	Используется в крупных предприятиях. Всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий отдельный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных. Линейно-функциональная структура образуется путем создания специализированных служб (смен, бригад) при каждом линейном руководителе. Это позволяет оказывать помощь руководителю в изучении и решении возникающих проблем, концентрировать внимание на текущей деятельности [19].

Конференц-отель «Экватор» представляет собой достаточно большое предприятие, которому необходима структура управления наиболее эффективная в стабильной среде, рассчитанная на применение действующих технологий, содействующая эффективному исполнению стандартизированных эксплуатационных мероприятий, ориентированная на ценовую конкуренцию. Поэтому, на предприятии принята линейно-функциональная ОСУ (Приложение Г).

К особенности линейно-функционального типа организационной структуры управления относится заключение полномочий в руках линейного руководителя, который возглавляет весь коллектив. Управленцу помогает специально созданный аппарат в решении появляющихся вопросов и проблем, которые состоят в функциональных подразделениях. Компания с

совмещенным типом управления более эффективно использует свои ресурсы, имеет улучшенную систему координации между отделами. У предприятия получается контролировать работу всех подразделений, отдельных сотрудников. Работники фирмы тоже получают выгоду: появляется возможность улучшить собственные компетенции и подняться по карьерной лестнице.

Преимущества и недостатки линейно-функциональной структуры управления представлены на рисунке 1.

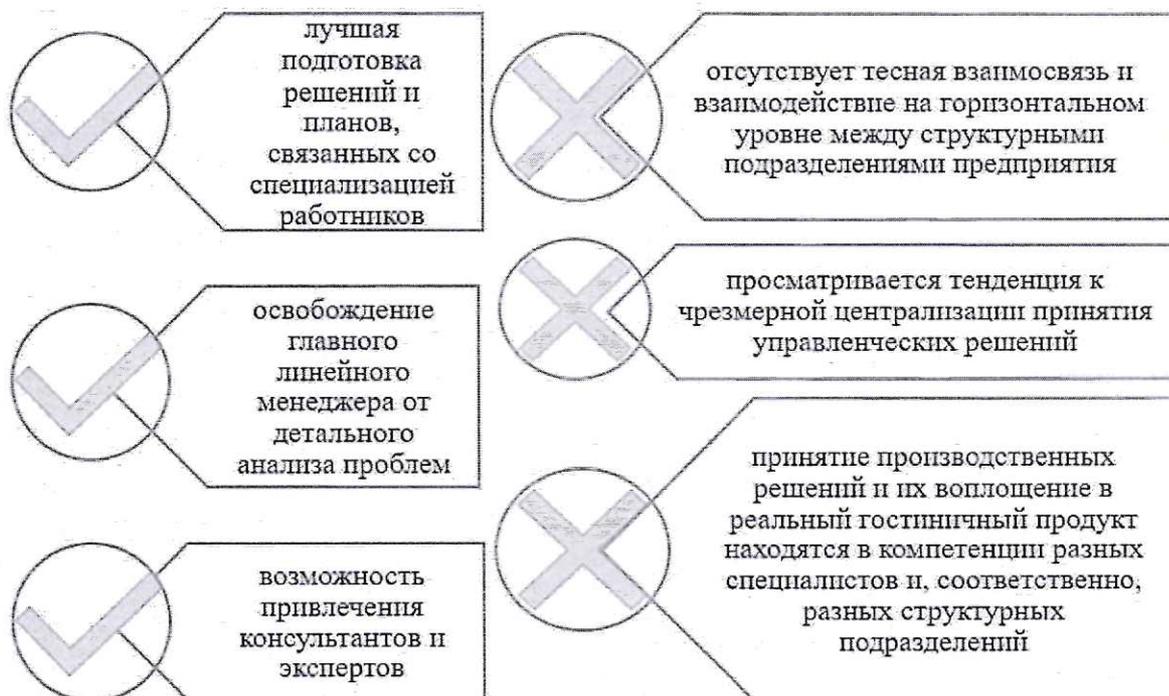


Рисунок 1 – Преимущества и недостатки линейно-функциональной ОСУ

Для качественной деятельности гостиничного предприятия, в Конференц-отеле «Экватор» функционируют следующие отделы: служба приема и размещения, хозяйственная служба, ресторанный служба, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров, финансовая служба, служба безопасности и инженерно-техническая служба. Общая численность персонала ООО «УК «Экватор» в 2025 году составляет 60 человек.

Во главе Конференц-отеля «Экватор» находится управляющий отелем, поскольку управление отелем передано управляющей компании ООО «УК «Экватор». Управляющий координирует работу руководителей каждого отдела или службы. Также он несет ответственность за принятие всех главных решений, которые повлияют на дальнейшую деятельность предприятия. Соответственно, цель в принятии решения генерального директора является обеспечение эффективной деятельности гостиничного предприятия.

Управляющий ООО «УК «Экватор» организует бесперебойную деятельность гостиничного предприятия, осуществляя контроль за качеством выполнения должностных обязанностей сотрудников. Также он направляет деятельность сотрудников гостиницы на организацию и обеспечение содержания помещений, имущества в исправном состоянии при эксплуатации, благоустройства территории, соблюдение всех санитарно-технических правил. Стоит также отметить, что в обязанности управляющего входит обеспечение рентабельного ведения бизнеса, качественное предоставление услуг отеля. Он должен принимать решения по содержанию, расширению и укреплению материально-технической базы. К тому же, его должностной обязанностью является утверждение кадров, координация работы управляющих подразделений, а также производственных звеньев.

Служба бронирования и продаж – это ключевое подразделение отеля, отвечающее за привлечение гостей, обработку заявок на проживание, максимизацию загрузки номерного фонда и увеличение доходов. Ее работа напрямую влияет на финансовые показатели отеля и удовлетворенность клиентов. Основные функции службы бронирования и продаж представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Основные функции службы бронирования и продаж

Функция	Характеристика
Обработка бронирований	Прием и подтверждение заявок через различные каналы: телефон, электронная почта, системы онлайн-бронирования (OTA), сайт отеля, мессенджеры. Проверка наличия свободных номеров на нужные даты. Внесение данных гостей в систему управления отелем. Контроль гарантированных и негарантированных броней.
Работа с системами онлайн-бронирования (OTA)	Мониторинг и актуализация тарифов, квот номеров и условий бронирования на внешних платформах. Своевременное обновление информации (цена, описание номеров, ограничения). Анализ спроса и корректировка цен в зависимости от сезона, событий и конкурентов.
Управление доходами	Анализ статистики загрузки отеля. Динамическое ценообразование. Прогнозирование загрузки и оптимизация квот бронирования. Разработка специальных тарифов и акций (раннее бронирование, пакетные предложения).
Продажи и работа с клиентами	Активные продажи номеров корпоративным клиентам, турагентствам, группам. Подготовка коммерческих предложений и договоров. Лояльность гостей: программы поощрения, обработка повторных бронирований.
Административные задачи	Подготовка отчетов по бронированиям, выручке, загрузке. Контроль оплат и предоплат. Работа с возражениями, отменами и переносами броней. Обучение персонала новым системам и технологиям продаж [20].

Служба бронирования и продаж – это «двигатель» отельного бизнеса, который сочетает в себе аналитику, маркетинг и клиентоориентированность. Грамотная работа этого отдела позволяет отелю оставаться рентабельным и конкурентоспособным [21].

Основные требования к персоналу службы бронирования и продаж представлены на рисунке 2.

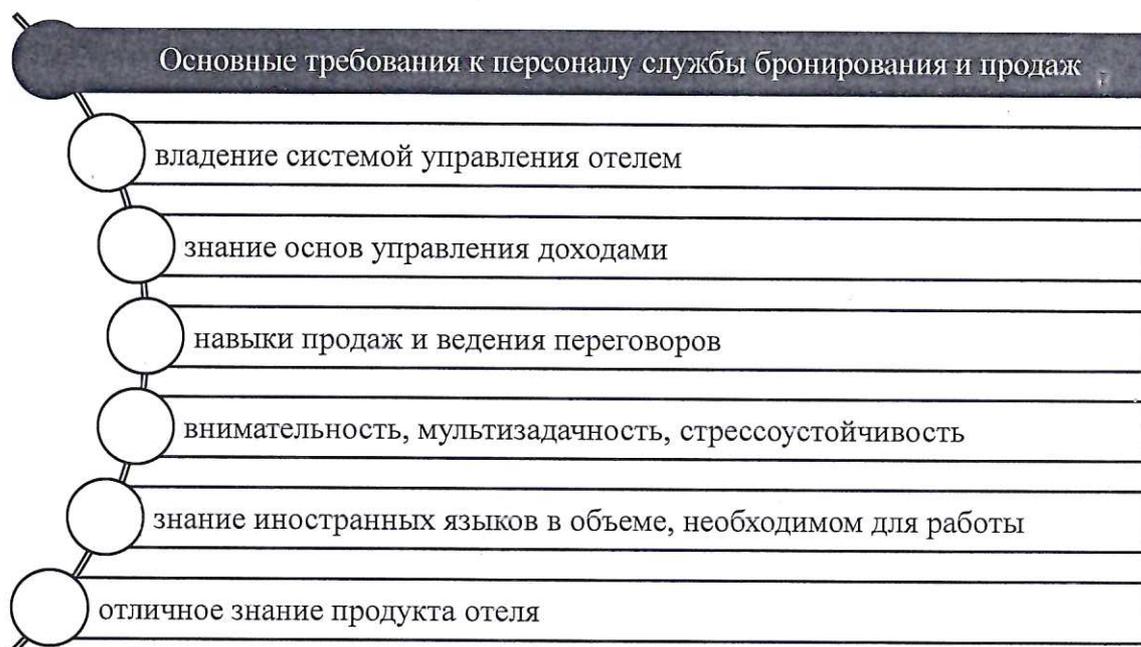


Рисунок 2 – Основные требования к персоналу службы бронирования и продаж

Функциональные обязанности всех служб Конференц-отеля «Экватор» представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Характеристика деятельности служб

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Администрация	Организация управления всеми службами гостиничного комплекса, решение финансовых вопросов, вопросов кадрового обеспечения, создание и поддержание необходимых условий труда для персонала гостиницы [22].
Финансовая служба	Учет и контроль внешней и внутренней финансовой деятельности предприятия. В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов-фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов [23].
Отдел кадров	Осуществляет разработку кадровой политики, подбор и отбор персонала, его адаптацию, обучение, проведение тренингов, учет движения персонала внутри компании, формирование команды и корпоративной культуры, разработку мотивационных программ, аттестацию персонала, взаимодействие с практикантами [24].

Продолжение таблицы 3

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Отдел продаж и маркетинга	Организация корпоративных продаж, предложения проведения в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, а также взаимодействует с туристскими агентствами. Сотрудники отдела продаж нацелены на «оптовых» покупателей гостиничных услуг. Отдел маркетинга разрабатывает бюджет рекламной кампании, определяет рекламные средства, составляет рекламные послания. Отдел составляет краткосрочные и долгосрочные планы мероприятий, способствующих формированию привлекательного имиджа отеля. Сотрудники отдела часто контактируют с турагентствами [25].
Служба приема и размещения	Решение вопросов бронирования номеров для индивидуальных гостей. Прием гостей, их регистрация, размещение по номерам, оказание помощи в процессе проживания и выписка из отеля [22].
Служба питания	Производство и подача питания и напитков. Обслуживание носит комплексный характер. Подразделения этой службы включают в себя кафе, отдел по обслуживанию банкетов и кухню [26].
Хозяйственная служба	Обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам [22].
Служба эксплуатации зданий и сооружений	Поддержание инженерных систем и оснащения отеля в рабочем состоянии, их ремонт и обслуживание, оптимизация технологических и технических процессов, обеспечение технической и пожарной безопасности [27].
Служба безопасности	Обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и их имущества, контроль за надлежащим поведением, постояльцам покой и конфиденциальность во время пребывания, защиту отеля от нападений, террористических актов, саботажа; защищает имущество отеля от краж, вандализма, поддерживает порядок и незамедлительно реагирует на случаи, требующие вмешательства персонала, врачей, полиции [28].

Каждая служба отеля выполняет свои определенные обязанности в зависимости от своего функционального назначения. Не существует идеальной и единой модели управления гостиницей, но все решения обусловлены необходимостью удовлетворения потребностей клиентов и опираются на общие закономерности и элементы.

Итак, все структурные подразделения ООО «УК «Экватор» в ходе осуществления своей деятельности тесно взаимодействуют между собой посредством стационарного телефона с внутренними кодами сотрудников, корпоративной электронной почты, платформы TeamJet и мессенджеров:

1) между службой бронирования и службой приема и размещения. Служба бронирования дает информацию о том, что заказал гость. Служба приема и размещения, получив данные, информирует хозяйственную службу и готовит ее к приезду гостя;

2) между хозяйственной службой, службой приема и размещения и инженерно-технической службой. Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема и размещения. Сообщения службы приема и размещения о выписке гостя из

номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема и размещения;

3) между службой приема и размещения и ресторанной службой. Служба приема и размещения информирует службу питания о количестве прибывших гостей и системе их питания;

4) между службой безопасности, бухгалтерией и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов [5].

Чтобы избежать недопониманий в работе при взаимодействии отделов, руководитель может создать максимально открытую и доверительную атмосферу. Важно, чтобы у сотрудников была возможность свободно высказывать свои идеи и переживания, не опасаясь осуждения, штрафов или грубых ответов. Тренинги по коммуникации и конфликтологии помогут научить персонал конструктивно решать разногласия, также они будут полезны и для общения с гостями. Также, можно на личном примере показывать правила взаимодействия – демонстрировать уважительное отношение ко всем службам и оперативно вмешиваться для разрешения конфликтов, переводить фокус с личных обид на анализ и улучшение рабочих процессов. Стандарты работы и внутренние регламенты помогают сотрудникам понять, что делать в сложных ситуациях. Это минимизирует риск взаимных обвинений [20].

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура имеет как преимущества, так и недостатки. При этом, с учетом специфики и вида деятельности ООО «УК «Экватор», ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор»

Основными задачами Конференц-отеля «Экватор» являются: получение высокого дохода, его увеличение; обеспечение клиентов и гостей высоким уровнем качественного обслуживания; формирование конкурентных преимуществ, повышение уровня конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг; создание устойчивой клиентуры с помощью активной маркетинговой деятельности, постоянного совершенствования, достижения высокой удовлетворенности клиентов услугами данного отеля; постоянный поиск и создание новых путей дальнейшего развития; обеспечение персонала достойной заработной платой, нормами условий труда и возможностью профессионального роста; недопущение сбоев в работе отеля; постоянное совершенствование собственной политики с учетом динамично развивающегося рынка

гостиничных услуг.

Основным видом деятельности ООО «УК «Экватор» в соответствии с Уставом организации является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10).

Кроме того, в Уставе отражены дополнительные виды деятельности предприятия [29]:

- 1) торговля оптовая пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями (46.3);
- 2) торговля розничная пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями в специализированных магазинах (47.2);
- 3) деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания (56.10);
- 4) деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания (56.10.1);
- 5) деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах (56.10.3);
- 6) деятельность в области связи на базе проводных технологий (61.10);
- 7) аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом (68.20.2);
- 8) предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.1);
- 9) предоставление посреднических услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.2);
- 10) предоставление консультационных услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.3);
- 11) предоставление консультационных услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.4).

Основные и дополнительные услуги гостиницы играют огромную роль в создании приятной атмосферы и уютного отдыха для гостей.

Основные услуги гостиницы – это те, которые предоставляются как стандарт и входят в стоимость размещения.

Известно, что основные услуги в отеле – это услуги размещения и услуги питания. При этом размещение является определяющей услугой для отнесения предприятия к гостиничному бизнесу. Оформление прибытия в отель и убытия из него происходит круглосуточно.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг: вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции при ее получении, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов [30].

В таблице 4 представлена общая характеристика отеля ООО «УК «Экватор» [5].

Таблица 4 – Характеристика Конференц-отеля «Экватор»

Критерий	Значение
Категория отеля	3 звезды, городская гостиница.
Категории номеров (Приложение Д)	Номерной фонд – 91 номер Категории номеров: Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт двухместный, Стандарт двухместный с видом на море, Джуниор Сьюит, Джуниор Сьюит с видом на море, Джуниор Сьюит однокомнатный, Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море, Люкс с видом на море.
Время заезда	14:00
Время выезда	12:00
Стойка регистрации	Круглосуточная стойка регистрации.
Размещение детей	Детская кроватка по запросу для детей до 5 лет – бесплатная. С 5 до 10 лет дополнительное спальное место – 500 рублей, после 10 лет – 1 000 рублей
Дополнительное место (раскладушка)	Дополнительная кровать по запросу – 1 000 рублей.
Пребывание гостей с ограниченными возможностями	Наличие поручней, пандусов, подъемника на лестнице, а также номера со специальным оборудованием.
Размещение домашних животных	Размещение с домашними животными разрешается. При заселении вносится депозит в размере 2 000 рублей, по выселению после проверки номера супервайзером депозит возвращается.
Дополнительные бесплатные услуги	Меню подушек: «феличе», «гречишная», «хвойная», «антистресс», «латексная», «янтарная», «гипоаллергенная», «лаванда». Камера хранения багажа. Парковка и заказ такси. Побудка. Аппарат для чистки обуви в лифтовом холле отеля. Тематические квесты (квест рассчитан на детей в возрасте от 8 до 13 лет, но пройти его можно всем желающим). Бронирование экскурсий по Владивостоку. Бизнес-центр.
Дополнительные платные услуги	Ранний заезд/поздний выезд. Прачечная. Предоставление массажного оборудования в номер – 500 рублей. Салон красоты. Сувенирный магазин. Трансфер из/до аэропорта: 2 700 рублей – легковой автомобиль, 3 800 рублей – минивен.
Чат-бот	Через чат-бот отеля возможно: общение с администратором, бронирование номеров, помощь в любых вопросах, возникших во время проживания, заказ дополнительных услуг.

Продолжение таблицы 4

Критерий	Значение
Площадки для проведения мероприятий (Приложение Е)	<p>Бохай (новое мультимедийное пространство в стиле LOFT, 665 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: день – 80 000 рублей).</p> <p>Виктория (комфортный зал 140 квадратных метров с прилегающим холлом (83 квадратных метров), до 120 человек, стоимость аренды: день – 40 000 рублей).</p> <p>Флагман (киноконцертный зал, предназначенный для крупных проектов, 230 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: день – 30 000 рублей).</p> <p>Муссон (изолированный зал, идеален для проведения деловых мероприятий и встреч, 36 квадратных метров, до 30 человек, стоимость аренды: день – 15 000 рублей).</p> <p>Бриз (помещение для событий среднего масштаба со своей спокойной атмосферой, 46 квадратных метров, до 60 человек, стоимость аренды: день – 23 000 рублей).</p>
Питание и напитки (Приложение Ж)	<p>Кафе европейской и русской кухни «Prosto» (часы работы: с 10:00 до 20:00, средний чек: 1 500 рублей).</p> <p>Вендинговый и кофейный аппараты в холле на первом этаже. Стоимость завтрака, не включенного в проживание: для детей до 3 лет – бесплатно, от 3 до 10 лет – 350 рублей, от 10 лет – 700 рублей. Завтрак проходит с 7:30 до 10:00.</p> <p>Возможна организация банкетов и фуршетов.</p>

Таким образом, ООО «УК «Экватор» предоставляет своим гостям и клиентам множество самых разных услуг. Среди них, прежде всего, следует назвать услуги размещения и питания, которые являются основными. Также гостям г. Владивосток оказываются дополнительные услуги, которые удовлетворяют их потребности.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «УК «Экватор»

Современный гостиничный бизнес функционирует в условиях высокой конкуренции и динамично изменяющихся рыночных требований. Развитие технологий, трансформация потребительских предпочтений, а также глобальные экономические и социальные тенденции оказывают значительное влияние на стратегии управления предприятиями индустрии гостеприимства.

Для развития ООО «УК «Экватор» следует придерживаться тенденции развития туристического и гостиничного бизнеса, учитывать произошедшие изменения в последние годы, а также помнить об изменениях потребностей и формировании спроса на новые гостиничные услуги и другие факторы.

На основе проведенного исследования ООО «УК «Экватор» выявлены его сильные и слабые стороны (Таблица 5).

Таблица 5 – SWOT – анализ гостиничных услуг ООО «УК «Экватор»

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Высокая заполняемость гостиницы круглый год. Гибкая ценовая политика. Узнаваемость и популярность отеля по Приморскому краю. Удачное месторасположение в центре города у Амурского залива. Наличие номеров для разных сегментов потребителей. Разнообразие бесплатных и платных услуг. Наличие пяти площадок для проведения различных мероприятий. Возможность бронирования номеров с разных сайтов систем бронирования, а также наличие собственного официального сайта в Интернете.</p>	<p>Относительно высокие цены. Неохраняемость парковки. Недостаточная удовлетворенность обслуживанием персонала номерного фонда (по отзывам на различных платформах). «Уставший» ремонт интерьера и экстерьера. Недостаточное количество персонала в некоторых структурных подразделениях.</p>
Возможности	Угрозы
<p>Создание сети отелей «Экватор». Формирование «сервиса на 5 звезд» путем обучения персонала несмотря на то, что отелю присвоена категория «3 звезды». Проведение ремонтных работ интерьера (часть работ уже проведена в 2024 и 2025 году). Более тщательное изучение потребностей гостей. Улучшение действующих гостиничных услуг, а также разработка и внедрение новых. Поиск и отслеживание способов снижения стоимости затрат на организационные расходы. Своевременное техобслуживание оборудования. Повышение уровня комфортности в номерах.</p>	<p>Нестабильность мировой экономики. Рост цен на товары в результате инфляции и кризиса. Изменение правового и налогового регулирования отрасли. Появление новых конкурентов, что несет за собой угрозу потери части целевой аудитории.</p>

Немаловажным событием в 2024 году для Конференц-отеля «Экватор» стало участие в всероссийской премии «Маршрут построен». Это уникальная премия Медиагруппы «Комсомольская правда» в области развития внутреннего туризма. Это не только награда для тех, кто вносит важный вклад в сферу путешествий, но еще и полный путеводитель по всем самым интересным местам нашей огромной страны. Он открывает настоящую Россию — от Калининграда до Чукотки, от мегаполисов до уютных самобытных деревень, от инновационных кластеров до заповедников с первозданной природой.

Номинанты всероссийской премии «Маршрут построен» – это люди, предприятия, учреждения культуры, проекты и бренды, которые делают путешествия по родной стране ярче, интереснее и комфортнее. Экспертами премии станут читатели сайта KP.RU и газеты «Комсомольская правда», слушатели Радио «КП». Они будут голосовать за номинантов, а компетентное жюри из представителей туристической отрасли, общественных организаций и деятелей культуры выберет победителей из числа определенных народным голосованием финалистов.

Премия проводится при поддержке Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» [31].

За Конференц-отель «Экватор» в премии «Маршрут построен» в номинации «Отель года 2-3 звезды» с 17 мая по 7 июня 2024 года голосовали тысячи гостей и неравнодушных граждан, кому так понравился «Экватор». По итогам народного голосования, «Экватор» занял 3 место в своей категории.

Необходимо отметить, что в 2025 году отель «Экватор» совершил смену названия отеля и стал «Конференц-отелем», что отражает более глубокое погружение деятельности в сферу конгресс-обслуживания, тем самым совершенствуя многофункциональные площадки для проведения мероприятий. Еще одним ключевым изменением в 2025 году внутри Конференц-отеля «Экватор» стало появление системы навигации в гостинице – модернизированные указатели-надписи и информационные щиты о том, как попасть в ту или иную локацию гостиницы [5].

Конференц-отель «Экватор» регулярно участвует в различных городских, краевых и всероссийских конкурсах, что способствует привлечению клиентов и партнеров.

Следовательно, ООО «УК «Экватор» предоставляет гостиничные услуги, имеющие множество конкурентных преимуществ, однако имеются определенные недостатки. Для того, чтобы устранить недостатки, важно, с одной стороны, использовать свои сильные стороны в полной мере, выделяя их, как конкурентные преимущества, а с другой стороны, свои возможности, что даст перспективы для развития, а именно: создание сети отелей «Экватор»; формирование «сервиса на 5 звезд» путем обучения персонала, несмотря на то, что отелю присвоена категория «3 звезды»; проведение ремонтных работ интерьера (часть работ уже проведена в 2024 и 2025 годах); изучение потребностей гостей; улучшение действующих гостиничных услуг, а также разработка и внедрение новых; поиск и отслеживание способов снижения стоимости затрат на организационные расходы; своевременное техобслуживание оборудования; повышение уровня комфорта в номерах.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

ООО «УК «Экватор» осуществляет деятельность на рынке гостиничных услуг, поэтому предприятие в целом занимается предоставлением посетителям жилья и питания, что включает в себя выполнение основных элементов технологического процесса обслуживания гостей. К ним относятся бронирование, регистрация по прибытии, предварительная оплата размещения в номере, размещение, уборка, обслуживание гостей во время пребывания, окончательный расчет при выбытии.

Также, в отеле оказываются информационные и транспортные услуги, услуги общественного питания и прочие услуги. Следует отметить, что дополнительная плата не взимается за следующие дополнительные услуги: предоставление различной информации, побудка к определенному времени, предоставление аптечки, вызов скорой помощи, обеспечение интернетом, обслуживание на этажах, меню подушек, парковку, аппарат для чистки обуви, бизнес-центр, детский квест, обеспечение минимальными бытовыми условиями (в номерах и за их пределами: холодильником, электрочайником, питьевой водой, утюгом, гладильной доской, иглой с нитками и прочее) [32].

К списку дополнительных платных услуг в ООО «УК «Экватор» относятся: прачечная, предоставление массажного оборудования в номер (500 рублей в сутки), трансфер из/до аэропорта (2 700 рублей легковой автомобиль, 3 800 рублей – минивен), проживание с животными (при заселении вносится депозит в размере 2 000 рублей наличными и возвращается при выселении), аренда площадок для проведения мероприятий.

ООО «УК «Экватор» имеет категорию «три звезды» (Приложение В). Данная категория наиболее распространенная и популярная среди отелей.

Для трехзвездочных отелей характерны следующие особенности: площадь каждого номера должна составлять не менее 12 метров в квадрате; на всех этажах выше второго должен быть лифт; наличие оборудованного конференц-зала; наличие Wi-Fi; смена постельного белья после трех ночей проживания; наличие личной уборной в номере; наличие ресторана, кафе или столовой; наличие дополнительных платных и бесплатных услуг на территории [32].

ООО «УК «Экватор» соответствует требованиям трехзвездочных отелей, так как номера в отеле имеют площадь не менее 18 метров в квадрате; все удобства находятся внутри номеров; в ванной комнате имеются: фен, душевая кабина, шампунь, полотенца, туалетные принадлежности; сами номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором, электрочайником, кондиционером; на территории отеля функционирует ресторан, также кафе-гостиная, бизнес-центр, имеются оборудованные конференц-залы, прачечная; на всей территории отеля

представляется доступ к беспроводному бесплатному интернету Wi-Fi; оказываются дополнительные платные и бесплатные услуги; уборка в номерах осуществляется каждый день, смена белья – раз в два дня.

В целом, все номера отеля ООО «УК «Экватор» имеют комфортабельные кровати и собственную ванную комнату, оснащены телевизором со спутниковыми каналами, в числе удобств также следует назвать гардеробную, холодильник, электрочайник, кондиционер.

В ООО «УК «Экватор» общий номерной фонд составляет 91 номер. Номера подразделяются по категориям: Первая (Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт двухместный и Стандарт двухместный с видом на море) – 61 номер, Джуниор Сьюит (Джуниор Сьюит, Джуниор Сьюит с видом на море, Джуниор Сьюит однокомнатный, Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море) – 25 номеров и Люкс (Люкс с видом на море) – 5 номеров (Приложение Д). В таблице 6 приведена характеристика номерного фонда Конференц-отеля «Экватор» [5].

Таблица 6 – Номерной фонд ООО «УК «Экватор»

Категория номера	Интерьер, мебель, оборудование	Площадь, м ²	Цена с завтраком (на июнь 2025 года), руб.
Стандарт	Вид из окна: город. Номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором, кроватью (односпальной), электрочайником, кондиционером. Бесплатно предоставляются тапочки, мыло и зубной набор. В ванной комнате: фен, душевая кабина, шампунь, полотенца, туалетные принадлежности	18	7 000
Стандарт с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Стандарт».	18	7 500
Стандарт двухместный	Вид из окна: город. В отличие от категории «Стандарт», в номере двухспальная кровать, постельные принадлежности на двоих; тапочки, шампунь, полотенца – на двоих.	18	8 500
Стандарт двухместный с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Стандарт двухместный».	18	8 800
Джуниор Сьюит	Вид из окна: город. Номер оснащен кроватью-трансформером «King size» и состоит из двух комнат, так что здесь с комфортом разместится большая семья. Имеется письменный стол. В номере есть чайная станция, холодильник. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, лосьон, шапочка для душа, зубной и швейный набор, халат.	36	10 000

Продолжение таблицы 6

Категория номера	Интерьер, мебель, оборудование	Площадь, м ²	Цена с завтраком (на июнь 2025 года), руб.
Джуниор Сюит с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Джуниор Сюит».	36	11 000
Джуниор Сюит однокомнатный	Вид из окна: город. Две просторных комнаты, дополнительные спальные места, удобное рабочее место, стабильный Wi-Fi, чайная станция. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, шапочка для душа, зубной набор, халат.	36	10 000
Джуниор Сюит однокомнатный с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Джуниор Сюит однокомнатный».	36	11 000
Люкс с видом на море	Вид из окна: город. Двухкомнатный номер с гостиной и спальней. Номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором (кабельное ТВ), кондиционером, чайной станцией. В номере кровать-трансформер «King size», которую можно разделить на две полутороспальные кровати. Бесплатно предоставляются халат, тапочки, мыло и зубной набор, а также комплиментарная бутылочка воды на каждого проживающего.	36	14 000

Стоимость завтрака отдельно составляет 700 руб. При этом, тарифы на номера без включенной стоимости за завтрак будут ниже на 500 руб. Следовательно, для гостей выгоднее бронировать номер с включенным завтраком.

Ценовая политика номерного фонда ООО «УК «Экватор» имеет свои особенности, которые, в целом, свойственны гостиничным предприятиям. Ценообразование на номера отеля учитывает следующие факторы:

1) соответствие цены категорийности отеля (ООО «УК «Экватор» имеет категорию «три звезды»);

2) сезонное колебание цен, то есть тарифы отражают колебание спроса на услуги в разный период времени. В период высокого сезона цены максимально высокие, а в период низкого – минимальные. Это помогает обеспечить заполняемость номерного фонда и использовать ресурсы отеля наиболее эффективно [33].

Кроме того, имеются «закрытые» тарифы на номера, разработанные специально для работы с турфирмами, организациями и постоянными клиентами.

В ООО «УК «Экватор» используется такой метод ценообразования, как динамическое

ценообразование, ориентированное на спрос. Данный метод основан на изучении желаний потребителей и установлении цен, приемлемых для целевого рынка.

Динамическое ценообразование – это система нестатичных цен, позволяющих предприятию извлечь более высокую прибыль, получить больший объем продаж, предотвратить прямые убытки (особенно актуально в периоды нестабильности): цены гибко и оперативно подстраиваются под изменения рынка (спроса, конкурентного окружения, поставок) и под изменения внутренних факторов самой организации (себестоимость, бизнес-стратегия на конкретном рынке, и т.д.), в относительно стабильные периоды бизнес получает рост прибыли, покупательской лояльности, трафика или выручки – в зависимости от поставленных целей. В сверхнестабильные периоды целью гибкой корректировки цен может быть и предотвращение либо минимизация потерь и убытков [33].

ООО «УК «Экватор», как ранее отметили, оказывает следующие услуги питания: завтрак по меню или в формате «шведского стола», ресторан «Компас» (скидка 5% для гостей отеля), банкеты и фуршеты в залах для мероприятий «Бохай» и «Виктория».

При организации фуршета или банкета в залах «Виктория» и «Бохай», сумма заказа на одного гостя (блюда и напитки) составляет от 1 500 рублей. Так же заказчик фуршета или банкета оплачивает аренду зала, согласно тарифам, действующих на дату бронирования. Сервисный фуршетный или банкетный сбор составляет 300 рублей с каждого гостя и включает в себя обслуживание алкоголя заказчика. Заказ на блюда из фуршетного меню принимают в количестве не менее 10 штук на одно наименование.

В целом, ООО «УК «Экватор» предоставляет услуги аренды площадок для самых разных мероприятий (Таблица 7).

Таблица 7 – Цены за аренду площадок для мероприятий в ООО «УК «Экватор»

Площадка для мероприятий (Приложение Е)	Цена за день аренды площадки (на июнь 2025 года), руб.
Бохай, площадью 665 квадратных метров, вмещает до 300 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	80 000
Виктория, площадью 140 квадратных метров, холл 83 м ² . Вмещает до 120 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	40 000
Флагман, площадь 23 квадратных метров, вмещает до 300 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	30 000
Муссон, площадь 36 квадратных метров, вмещает до 30 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	15 000
Бриз, площадь 46 квадратных метров, вмещает до 60 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	23 000

Таким образом, анализ деятельности ООО «УК «Экватор» показал, что предприятие

имеет свою нишу на рынке гостиничных услуг. При установлении цен на номера, ООО «УК «Экватор» учитывает множество факторов, в том числе уровень спроса, сезонность, категории номеров, также и вид из окна номера (на город или на море). В целом, на предприятии установлено гибкое, дифференцированное ценообразование, что помогает ему балансировать расходы и доходы в различных условиях внешней среды.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор»

С развитием гостиничной сферы в России обостряется конкуренция между гостиничными предприятиями. Несмотря на наличие разных стандартов, требований к порядку и качеству обслуживания, уровень сервиса различается в зависимости от конкретного отеля. Поэтому гости и клиенты могут сравнить качество обслуживания разных отелей, следовательно, для того чтобы не терять своих позиций на конкурентном рынке, необходимо грамотно организовать систему обслуживания клиентов, обеспечить его высокое качество [20].

В целом, технологией обслуживания в отеле выступает набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер (рисунок 3).

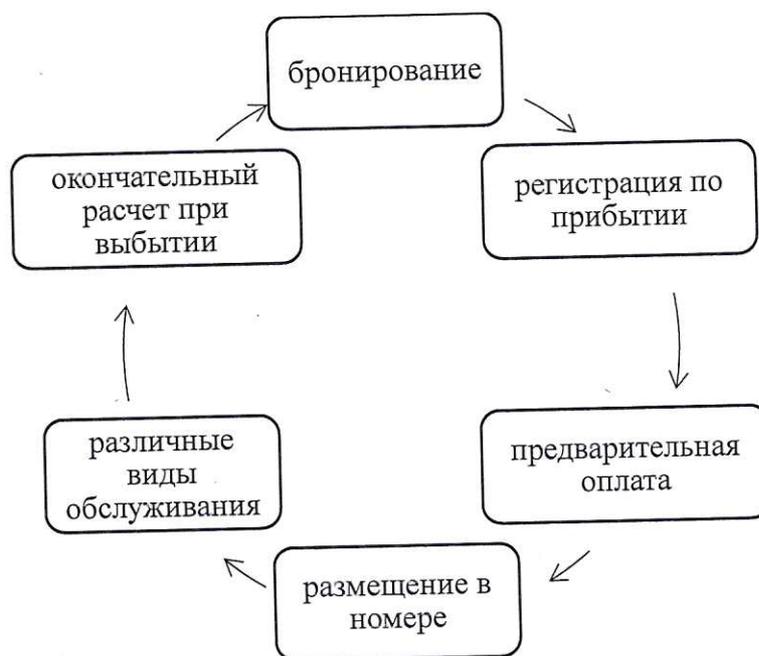


Рисунок 3 – Технологический цикл обслуживания клиентов

За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые практически невозможно получить лояльность клиентов, следовательно, высоких доходов и прибыли.

Как показывают исследования, при выборе отеля клиенты руководствуются при повторном визите следующими критериями: прежде всего, соблюдение стандартов обслуживания в гостинице; расположение сотрудников отеля к клиенту – второе место; на третьем месте – дизайн и интерьер гостиницы [20].

Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые. Общеизвестными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Бронирование номеров в гостиничном бизнесе осуществляется различными способами, каждый из которых имеет свои особенности, преимущества и недостатки. К основным видам бронирования относятся: бронирование по телефону, через стойку ресепшн, на сайте отеля и через сайты бронирования.

Бронирование по телефону предполагает оформление брони через звонок в отель. Данный метод предполагает устное согласование условий проживания между гостем и сотрудником отеля. Процесс включает уточнение дат, категории номера, специальных пожеланий и подтверждение брони через голосовое взаимодействие. Гость связывается с администратором, уточняет наличие номеров, их стоимость и условия проживания, после чего бронь фиксируется [21].

Преимуществами бронирования номеров по телефону являются: прямой контакт с сотрудником отеля, возможность уточнить детали, быстрое решение нестандартных запросов, доступность для клиентов, не пользующихся интернетом.

Недостатками данного способа бронирования являются: риск ошибок при устном согласовании, возможность дополнительных сборов за бронирование по телефону, ограниченность по времени (некоторые отели не принимают звонки круглосуточно).

Бронирование через стойку ресепшн (Walk-in) – это непосредственное оформление проживания при личном визите в отель без предварительного резервирования. Включает визуальную презентацию номерного фонда и мгновенное подтверждение брони. Гость прибывает в отель без предварительного бронирования и оформляет номер непосредственно на ресепшене [21].

Преимуществами бронирования номеров стойку ресепшн являются: возможность лично оценить номер перед заселением, в низкий сезон администрация может предложить более выгодную цену, мгновенное заселение без ожидания подтверждения.

Недостатками данного способа бронирования являются: отсутствие гарантии наличия свободных номеров, особенно в пиковый период, цены при прямом обращении могут быть выше, чем при онлайн-бронировании.

Официальный сайт отеля позволяет клиенту самостоятельно выбрать номер, даты проживания и оформить бронь. Сайт отеля – это цифровая платформа отеля, обеспечивающая самостоятельное оформление брони через интерактивный интерфейс с онлайн-подтверждением. [21].

Преимуществами бронирования номеров через официальный сайт отеля являются: прямое взаимодействие с отелем без посредников, часто доступны эксклюзивные тарифы и спецпредложения, возможность мгновенного подтверждения брони.

Недостатками данного способа бронирования являются: не всегда удобный интерфейс или технические сбои, ограниченность информации по сравнению с агрегаторами [21].

В случае бронирования номера через сайты бронирования, собираются предложения от множества отелей, позволяя сравнивать цены и условия. Сайты агрегаторов – это мультиплатформенные сервисы, агрегирующие предложения различных отелей с единым интерфейсом бронирования.

Преимуществами бронирования номеров стойку ресепшн являются: широкий выбор вариантов в одном месте, система рейтингов и отзывов для оценки отеля, часто действуют скидки и бонусные программы.

Недостатками данного способа бронирования являются: комиссия отеля за бронь через агрегатор может включаться в стоимость, условия отмены могут быть менее гибкими, чем при прямом бронировании [21].

Выбор способа бронирования зависит от предпочтений гостя: для оперативного решения нестандартных запросов подойдет телефонное бронирование, для гарантированного заселения – сайт отеля, а для поиска лучшей цены – агрегаторы. Гостиницы, в свою очередь, стремятся развивать прямое бронирование, минимизируя зависимость от посредников.

Что касается Конференц-отеля «Экватор», на предприятии существуют собственные стандарты обслуживания, предоставляемые для изучения новым сотрудникам при приеме на работу. Рассмотрим стандарт действия администратора или менеджера Конференц-отеля «Экватор» при телефонном разговоре и бронировании по телефону [5]:

- 1) ответить на телефонный звонок не позднее третьего сигнала;
- 2) если у стойки стоят гости: извиниться перед гостями у стойки и взять трубку: «Прошу прощения, могу ли я перезвонить Вам в течение 5-10 минут». Зафиксировать имя отчество и номер телефона/если вы свободны, то поднять трубку и поприветствовать гостя: «Добрый день, Конференц-отель «Экватор», менеджер (имя). Чем я могу вам помочь?»;

- 3) уточнить имя гостя;
- 4) определить запрос гостя с использованием уточняющих вопросов (даты проживания, время заезда/выезда, интересующая категория номера, количество проживающих и т.д.)
- 5) уточнить у гостя, проживал ли он ранее в Конференц-отеле «Экватор» и зарегистрирован ли в системе лояльности;
- 6) дать полную информацию о наличии номеров (начинать с номеров бизнес-класса), их стоимости, дополнительных услугах;
- 7) предлагать номера в зависимости от запроса гостя;
- 8) после того, как гость определился с номером, забронировать номер по программе;
- 9) повторить вслух информацию, полученную от гостя: ФИО гостя, на которого делается бронь, контактный номер телефона, количество человек, кровати и дополнительные места, время заезда и выезда, питание;
- 10) если у гостя есть какие-либо пожелания или предпочтения, указать это в примечаниях в программе;
- 11) озвучить гостю номер брони;
- 12) спросить у гостя, есть ли что-то, чем вы еще можете ему помочь;
- 13) завершить разговор;
- 14) положить трубку после гостя.

В ООО «УК «Экватор» за организацию помощи гостям в экстраординарных случаях несет ответственность управляющий, также в каждом структурном подразделении – начальник данной службы. В конкретной ситуации, то есть в случае возникновения той или иной ситуации, возглавляет команду сотрудников дежурный администратор, именно он вызывает охрану, полицию, пожарных, скорую медицинскую помощь и других служб в зависимости от возникшей проблемы (Приложение И). Кроме того, все сотрудники проходят подготовку по организации эвакуации людей из здания отеля, по применению средствами пожаротушения, оказанию первой помощи пострадавшим [5].

Таким образом, в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает развиваться.

Любое предприятие, в том числе гостиничное, имеет свою культуру. Она определяется внешним видом сотрудников отеля, обучением персонала, соблюдением правил речевого этикета при обслуживании гостей, также философией и миссией компании.

Миссия отеля ООО «УК «Экватор» – стать международно-признанным предприятием, удовлетворяющим потребности различных сегментов в качественных услугах.

Философия ООО «УК «Экватор» заключается в следующем:

1) вдохновляющий сервис за те же деньги, для чего сотрудники должны постоянно оттачивать искусство гостеприимства и выходить за рамки стандартов, стремясь делать для гостей чуть больше;

2) обновленные номера повышенной комфортности. Свежий стильный ремонт в морской тематике, ЖК-телевизор, холодильник, чайная станция, фен и туалетные принадлежности – все это забота о комфорте гостей;

3) морская романтика из окна. Из номеров отеля открывается прекрасный вид на Спортивную гавань, можно любоваться захватывающими дух закатами прямо из окна;

4) легко совмещать деловую программу и отдых.

Базовые ценности Конференц-отеля «Экватор»:

1) гость – главная ценность. Чем больше старания и заботы каждый из сотрудников вкладывает в свою работу, тем больше довольных гостей, а, следовательно – отель более успешен, благополучен и конкурентоспособен;

2) сотрудники – именно они заставляют работать отлаженный механизм бизнеса. Конференц-отель «Экватор» заботится о своих сотрудниках, обеспечивает условия для самосовершенствования и карьерного роста каждого члена коллектива;

3) качество и стабильность сервиса – следуя своему предназначению, Конференц-отеля «Экватор» сохраняет традиции, совершенствует сервис и уровень обслуживания гостей. В вопросах качественного обслуживания гостей и поддержания высокого уровня сервиса, Конференц-отеля «Экватор» руководствуется стандартами и ориентацией на гостя. Отель создает и совершенствует моральные и материальные условия работы для сотрудников, следуя принципу – «качественный сервис создается в качественной среде». Генеральный директор самостоятельно ежемесячно проводит различные тренинги обучения персонала;

4) экологизация – Конференц-отель «Экватор» прилагает усилия для развития экологичной среды в отеле, а именно: в отеле организован сбор макулатуры для вторичной переработки, в номерах расположены диспенсеры с гелем для душа и шампунем, сотрудники бережно относятся к электро- и водоснабжению (Приложение К);

5) традиции – Конференц-отель «Экватор» славится своей корпоративной культурой и стабильностью. В основе деятельности компании лежат устойчивые традиции. Отель ценит, хранит, преумножает и совершенствует их;

6) партнерство – Конференц-отель «Экватор» строит долгосрочные отношения с партнерами, основой которых являются честность, доверие, взаимовыручка, надежность и безопасность;

7) информация – Конференц-отель «Экватор» обеспечивает конфиденциальность информации. Основной задачей всех сотрудников является всемирное поддержание режима сохранения информации на всех этапах ее обработки [5].

Конференц-отель «Экватор» определил для себя собственную систему ценностей, к которым отнес следующие аспекты по первым буквам своего названия (рисунок 4):

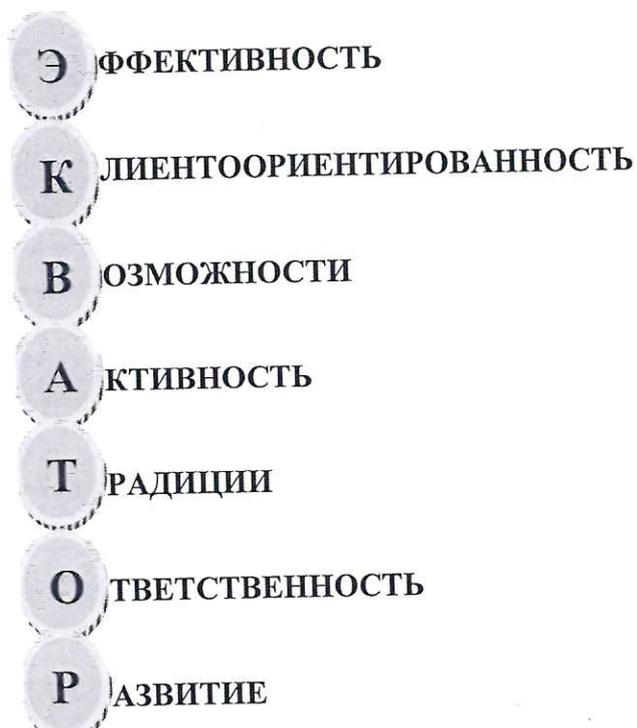


Рисунок 4 – Ценности ООО «УК «Экватор»

Подробная характеристика каждого компонента системы ценностей Конференц-отеля «Экватор» представлена ниже.

1) Эффективность. «Экватор» эффективен во всем, что делает. Он постоянно улучшает результаты и сокращает затраты, добиваясь наиболее оптимальных решений. Отель работает не ради процесса, а для достижения конкретных целей, направленных на развитие компании.

2) Клиентоориентированность. В центре каждой услуги – гость. Довольный гость сегодня – благополучие компании завтра. «Экватор» знает, что необходимо гостям, умет поставить себя на их место и постоянно совершенствует свою работу, исходя из понимания их реальных потребностей.

3) Возможности. Для «Экватора» – это возможность участия в больших и перспективных проектах, возможность познания нового, карьерный рост. Для студентов, которые проходят практику на базе данного отеля – возможность проявить себя, получения опыта в области индустрии гостеприимства. Для партнеров отеля – возможность плодотворного и надежного сотрудничества.

4) Активность. «Экватор» отличается активной жизненной позицией. Компания приветствует инициативу сотрудников, направленных на развитие компании. Активность помогает отелю развиваться.

5) Традиции. В «Экваторе» в ходе многолетней истории сложились традиции, которые отель уважает, соблюдает и передает. Традиции объединяют персонал и помогают двигаться к единой цели.

6) Ответственность. Каждый сотрудник, работающий в «Экваторе», представляет компанию и несет ответственность за свою работу и ее результат. Отель уверен, что текущая работа и дальнейшее развитие компании возможно только при условии, что каждый из сотрудников осознает важность своего влияния на процессы, происходящие в жизни компании, что от его поступков и исполнения принятых на себя обязательств зависят результаты деятельности коллег и компании в целом.

7) Развитие. «Экватор» не стоит на месте, а постоянно стремится стать лучше во всех аспектах своей деятельности. Развивает отношения с гостями, клиентами и партнерами. Думает о личностном и профессиональном развитии сотрудников [5].

Правила гостиничного этикета распространяются на стиль общения, внешний вид персонала, умение правильно реагировать в спорных ситуациях и распоряжаться ресурсами отеля. Все это помогает гостям почувствовать, что к их ожиданиям и потребностям относятся с вниманием, а значит, работает на репутацию отеля.

Конференц-отеле «Экватор» для персонала приняты фразы, употребляемые при общении с гостями. Например, такие как: «сердечно поздравляю», «от всего сердца», «сердечно приветствуем» и другие (Приложение Л).

В ООО «УК «Экватор» приняты следующие стандарты внешнего вида для менеджеров службы бронирования и продаж (Приложение М):

- 1) макияж – утренний, неброский, естественный, пастельных тонов, очерченный контур губ, выразительные глаза и брови. Недостатки на коже скорректированы;
- 2) прическа – волосы чистые, аккуратно подстрижены и причесаны. Женская прическа компактна, недопустимы распущенные волосы. Цвет волос выглядит натуральным;
- 3) парфюмерия – запах туалетной воды легкий, не назойливый; ощущается на расстоянии 15-20 сантиметров. Отсутствуют резкие и неприятные запахи;
- 4) украшения, аксессуары – украшения не привлекают внимание; серьги маленькие, аккуратные, размером не более радужки глаза, не свисающие. Пирсинг и татуировки на открытых (видных) местах отсутствуют. Ювелирные украшения неброские и в малом количестве (1 тонкая цепочка из металла; кольцо из металла с небольшим камнем или без такового, простого дизайна не более одного на руке; серьги сдержанного стиля, в каждом ухе

допускается по одной серье). Часы миниатюрные на черном узком ремешке с маленьким циферблатом или один неброский тонкий браслет;

5) униформа – бейдж с левой стороны на примерно 15 сантиметров ниже края плеча. Форменная одежда чистая и отутюженная, блузка застегнута на все пуговицы, воротник не стоит, длинные рукава застегнуты на запястьях, не закатаны и не подняты. Нижнее белье в цвет блузки или рубашки форменной одежды, не выделяется. Юбка не короче середины колена. Независимо от сезона колготки или чулки естественного телесного цвета без рисунка. Брюки немного ниже щиколотки. Рубашка классическая белая, без декоративных элементов;

6) обувь – туфли-лодочки на низком каблуке от 2,5 до 7 сантиметров с закрытой пяткой и носком, черного цвета, в хорошем состоянии, не сношенные и начищенные;

7) оформление рук – ногти аккуратно подстрижены, чистые и отполированные; длинна не более 2 миллиметров. Лак для ногтей прозрачный или пастельной гаммы;

8) мобильный телефон – отсутствует на рабочем месте;

9) уход за униформой – не реже 1 раза в 2 недели сдается в прачечную. Рубашка – не реже 2 раз в неделю. Отутюжена, не повреждена [5].

Таким образом, в целом, процесс обслуживания гостей в ООО «УК «Экватор» проходит поэтапно: бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания; предоставление дополнительных услуг гостям; окончательный расчет и оформление выезда. В Конференц-отеле «Экватор» наблюдается четкая приверженность сотрудников к корпоративной культуре, ценность традиций и соблюдение стандартов обслуживания гостей. Также на постоянной основе проводятся обучения персонала и различные экологические мероприятия по очистке от мусора территорий города Владивостока.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «УК «Экватор»

Для эффективной деятельности отеля в современных условиях необходимы информационные технологии. При помощи информационных технологий ООО «УК «Экватор», как и другие предприятия, организывает систему учета клиентов: базы данных, которые позволяют вести учет всех номеров и клиентов. Сайт ООО «УК «Экватор» позволяет гостю заранее зарезервировать номер, выбрать услуги.

Для многих гостей понятие комфорта отождествляется с наличием в отеле новейших технологий и инновационных услуг. К информационным технологиям ООО «УК «Экватор» относятся: телефония гостиницы (офисная и гостевая), кабельная система (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование), телевидение (в том числе системы интерактивного и платного телевидения), доступ в интернет в гостинице (включая Wi-Fi), вычислительные средства (серверы, компьютеры, ресторанные терминалы), система управления электронными

замками гостиницы, учетные программы (система управления рестораном), система управления отелем (Property Management System), калькуляционные и складские системы, финансовые и бухгалтерские системы, сайт гостиницы, эквайринг в гостинице, системы онлайн-бронирования гостиницы, видеонаблюдение отеля, системы контроля и учета доступа отеля.

В ООО «УК «Экватор» на ресепшен установлена специальная программа «1С:Отель». Это система управления для гостиничного бизнеса от известной российской компании 1С. Программа была запущена в работу фирмой 1С в 2010 г. Решение предназначено для объектов размещения любых форматов: от хостелов и мини-отелей до сетей отелей и курортов. В базовом варианте использование системы управления отелем «1С:Отель» предусматривает необходимость наличия сервера «1С:Предприятие» и покупки соответствующих лицензий, однако разработчики также предлагают аренду «1С:Отель» в облаке. В случае использования программы «1С:Отель» в качестве облачного сервиса, необходимость приобретения лицензий отсутствует [34]. Решения и возможности использования «1С:Отель» для ООО «УК «Экватор» представлены на рисунке 5.

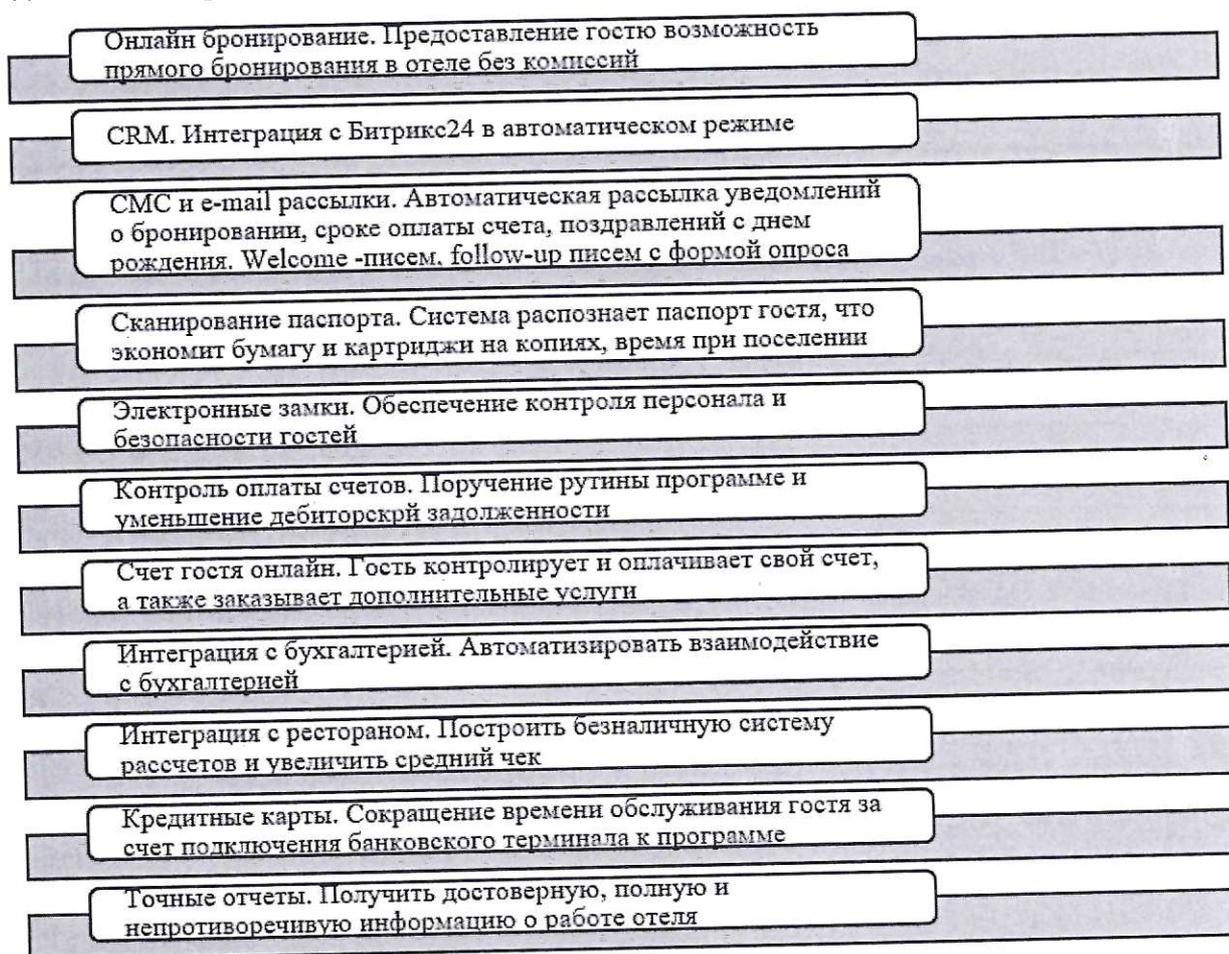


Рисунок 5 – Решения и возможности использования «1С:Отель» для предприятия ООО «УК «Экватор» [34]

Итак, с помощью системы «1С:Отель» ООО «УК «Экватор» осуществляет прямые продажи посредством модуля онлайн-бронирования, принимает платежи от гостей через Интернет, ведет базу клиентов в CRM-системе «Битрикс24», управляет электронными замками и кассовыми аппаратами, взаимодействует с ресторанными системами, ведет автоматизированный учет бухгалтерии и прочее.

В ООО «УК «Экватор» также используются специальные программы:

1) для ресторана: «1С:Предприятие 8 Ресторан», который позволяет решать следующие задачи: учет продаж, повышение качества и скорости обслуживания гостей, контроль действий персонала, уменьшение ошибок при работе с гостями (человеческий фактор), централизованное управление меню и прейскурантом, повышение лояльности посетителей, получение аналитической отчетности;

2) для бухгалтерии: «1С:Бухгалтерия 8» – это профессиональный инструмент бухгалтера, с помощью которого можно вести бухгалтерский и налоговый учет, готовить и сдавать обязательную отчетность.

В работе ООО «УК «Экватор» используется офисный пакет приложений Microsoft Office 2017, созданных корпорацией Microsoft для операционных систем Windows, Windows Phone, Android, macOS, iOS, iPadOS. В состав этого пакета входит программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др. Microsoft Office является сервером OLE-объектов и его функции могут использоваться другими приложениями, а также самими приложениями Microsoft Office. Поддерживает скрипты и макрокоманды, написанные на VBA.

Microsoft Office включает в себя несколько программ различного назначения, поэтому его называют интегрированным пакетом программ, так как интегрированным пакетом называется программное обеспечение, объединяющее в себе различные программные компоненты прикладных программ общего назначения [35].

В основном, сотрудники ООО «УК «Экватор» пользуются следующими программами Microsoft Office:

1) текстовым редактором Microsoft Word – это программа обработки текста, которая используется для создания новых документов (писем, отчетов, бюллетеней и т.д.) или изменения уже существующих. Помимо создания и редактирования текстовый редактор Microsoft Word имеет различные функции оформления текста, такие как: задание на странице полей для печати текста, оформление каждого абзаца определенным образом, выбор шрифтов для заголовков и основного текста, обрамление абзацев и страниц текста, задание колонтитулов и колонок текста, а также многое другое;

2) редактором электронных таблиц Microsoft Excel – это программа, которая используется для создания электронных таблиц или изменения уже существующих. Областью применения табличных редакторов является выполнение расчетов по формулам, составление таблиц, списков;

3) системой управления базами данных Microsoft Access. База данных (БД) – это совокупность хранимых в памяти ЭВМ и специальным образом организованных взаимосвязанных данных, единицей хранящейся в БД информации является таблица. Система управления базами данных (СУБД) – это комплекс программ и языковых средств, предназначенных для создания, ведения и использования баз данных. СУБД корпоративного направления должны быть надежными, что обеспечивается резервным копированием; безопасными – иметь защиту от несанкционированного доступа; работать с огромными объемами данных и обладать широкими функциональными возможностями. Назначение Microsoft Access – решение локальных офисных задач с ограниченным объемом данных и формирование отчетов по результатам работы, при этом отчеты могут быть представлены в стандартном для офисных приложений виде;

4) программой для работы с электронной почтой Microsoft Outlook – это офисный менеджер высокой мощности, сочетающий в себе программу электронной почты, программу для создания и отправки факсов, Планировщика Встреч и Контактов, записную книжку и многое другое, почтовый клиент с расширенным набором инструментов, поддержкой различных Web-сервисов и социальных сетей [35].

Также находят применение и другие программы Microsoft Office, в частности сотрудниками по рекламе и маркетинга ООО «УК «Экватор», – это:

1) программа создания презентаций Microsoft Power Point, с ее помощью можно создавать презентации различных типов: на экране, на слайдах и на бумаге. При наличии проектора слайды презентации можно проецировать на экран в увеличенном виде;

2) программу создания публикаций Microsoft Publisher; это простая в использовании программа для создания и формирования маркетинговых материалов и публикаций профессионального качества с выводом на печать и распространения по почте [35].

Таким образом, активное применение информационных технологий в деятельности отеля ООО «УК «Экватор» позволяет поднять бизнес на абсолютно новый уровень. От использования информационных технологий напрямую зависят существование и доходность отеля в условиях жесткой конкуренции на российском рынке, поэтому важно своевременно обновлять программы, использовать все преимущества и возможности информационных технологий.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Разработка гостиничного продукта и его реализация гостям является одним из важнейших направлений деятельности Конференц-отеля «Экватор». Именно эта задача входит в основной функционал службы продаж и маркетинга. Важной частью разработки дифференцированного гостиничного продукта является создание формы подачи гостиничного продукта, включая его дизайн, состав и создание современного гостиничного бренда. Эта задача находится в сфере ответственности маркетолога. Большое значение придается обеспечению качества гостиничного продукта и оценке его конкурентоспособности. В реализации данной задачи принимают участие представители практически всех служб [5].

Необходимо отметить, что в 2025 году отель «Экватор» совершил смену названия отеля и стал «Конференц-отелем», что отражает более глубокое погружение деятельности в сферу конгресс-обслуживания, тем самым совершенствуя многофункциональные площадки для проведения мероприятий.

Основными шагами алгоритма создания гостиничного продукта в Конференц-отеле «Экватор» являются:

- 1) поиск и селекция идей (в том числе анализ потребительских сегментов, конкурентный анализ, использование внутреннего ресурса);
- 2) экономический анализ идей (в том числе прогноз расходов, оценка объема реализации, прогноз прибыли, учет неопределенности);
- 3) развитие концепции гостиничного продукта;
- 4) разработка дизайна гостиничного продукта;
- 5) обеспечение качества гостиничного продукта;
- 6) оценка конкурентоспособности гостиничного продукта;
- 7) реализация гостиничного продукта.

Особенного внимания при разработке гостиничного продукта требуют национальные особенности целевого сегмента гостиницы или конкретного продукта. Так, например, национальные предпочтения азиатских туристов в области пищи определяют набор блюд на шведском столе во время завтрака в гостинице [20].

Рассмотрим этот алгоритм на примере недавно появившейся в гостинице бесплатной услуги – «Меню подушек». Один из сотрудников хозяйственной службы обратил внимание на то, что на складе пылится набор разнообразных подушек, которые лежат без дела, хотя это можно превратить в уникальную услугу для дополнительного комфорта гостей. Анализ рынка показал, что, действительно, ни в одной из гостиниц Владивостока не предлагается подобная услуга. Так как все ресурсы для предоставления такой услуги уже имелись в гостинице, не

пришлось прибегать к длительным экономическим расчетам. Путем мозгового штурма сотрудников службы приема и размещения, службы продаж и маркетинга, хозяйственной службы во главе с маркетологом была разработана концепция будущей услуги, были обговорены механизм реализации, определены ответственные и выявлены необходимые дополнительные ресурсы. Далее маркетолог совместно с внешним дизайнером разработала несколько вариантов внешнего вида меню подушек, предназначенного для размещения в гостевых номерах, а также концепцию рекламных объявлений для страничек гостиницы с социальных сетей. После этого были проведены необходимые согласования с руководством гостиницы, были внесены требуемые корректировки, и услуга была запущена в тестовом режиме. В настоящее время услуга успешно внедрена и пользуется популярностью настолько, что, возможно, в скором времени потребуется докупать подушки.

Вопросом продвижения гостиничного продукта в Конференц-отеле «Экватор» занимается маркетолог в сотрудничестве с службой бронирования и продаж. Этот процесс во многом схож с процессом, рассмотренном в предыдущем пункте и включает такие составляющие как:

- 1) идентификация целевой аудитории;
- 2) определение ее желаемой ответной реакции (в большинстве случаев – покупка), и, как следствие, цели коммуникационной компании;
- 3) выбор методов продвижения;
- 4) разработка общего бюджет продвижения (коммуникационный бюджет);
- 5) выбор коммуникационных каналов;
- 6) разработка коммуникационного сообщения;
- 7) публикация сообщения;
- 8) установление обратной связи с целевой аудиторией;
- 9) оценка эффективности коммуникационной деятельности.

Сегодня для продвижения гостиницы на рынке требуется использование широкого спектра маркетинговых инструментов, которые учитывают специфику предлагаемой продукции, а также происходящие изменения в расстановке конкурентных сил на рынке, особенностях поведения потребителей и общих условий функционирования предприятия [36].

Также на процесс формирования комплекса продвижения продукции большое влияние оказывает рост влияния инновационных факторов на развитие предприятий, активное включение потребителей в коммуникационный процесс, как что ключевой особенностью маркетинга в гостинице «Экватор» является активное использование интернет-технологий для продвижения гостиничного продукта. Так, например, в настоящий момент основными каналами продвижения гостиницы в Интернете является официальный сайт гостиницы, сайт

«Школы гостеприимства», соцсети (ВКонтакте), Farpost, форум Vladmama.ru, Hot-Bot, под определенные события размещается информации на ресурсе Primamedia.ru.

Гостиница «Экватор» на постоянной основе выступает партнером многочисленных культурных мероприятий, о чем также публикуется информация, логотип гостиницы присутствует на афишах и других печатных материалах мероприятия.

Стоит отдельно отметить информацию с официального сайта Конференц-отеля «Экватор»:

1) предоставляется возможность зарегистрироваться в системе лояльности, которая действует по накопительному эффекту: сначала скидка в 3 процента, затем, при дальнейших заездах – 5 процентов и т. д.;

2) дружественный тариф для пассажиров поезда Москва-Владивосток: минус 10 процентов на проживание при предъявлении проездного документа;

3) Конференц-отель «Экватор» включен в программу лояльности туристско-информационного центра Приморского края, которая направлена на привлечение туристов в Приморский край. Гостям отеля предлагается получить бесплатную скидочную карту «Visit Primorue» в любом удобном формате: пластиковая карта или электронная. Электронную карту можно самостоятельно выпустить на сайте. Пластиковую карту можно получить на стойке администратора. Владельцы карты получают возможность бронирования номера по специальной цене минус 10 процентов;

4) также на сайте постоянно обновляется информация о предстоящих мероприятиях в залах отеля и действующих акциях. Например, сейчас действует семейное предложение при бронировании номеров с 1 июня по 30 сентября по промокоду «Вместе летом» [37].

В офлайн-среде гостиница пользуется таким средствами продвижения как наружная реклама, информационное наполнение в гостинице (стойки, лифты, тейблтенты и прочее).

Исходя из этого, можно сделать вывод, что технология разработки гостиничного продукта в Конференц-отеле «Экватор» представляет собой налаженный и логичный процесс, позволяющий добиваться эффективных рыночных результатов. Помимо этого, гостиница уделяет действительно большое внимание вопросу продвижения, о чем свидетельствует появление отдельной должности маркетолога и появление так называемого «Медиа-плана» на текущий год, на разработку которого направлены значительные трудовые и интеллектуальные ресурсы.

4 Система обеспечения безопасности

Средство размещения – это место повышенного скопления людей. Поэтому администрация гостиницы должна взять на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности гостей, их жизни, здоровья, имущества и т.п. Именно поэтому, необходимо тщательный контроль в сфере безопасности гостиниц. В ООО «УК «Экватор» на данный аспект уделяют особое внимание (Приложение И).

Во время отдыха люди меньше думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц заключается в предупреждении всех возможных рисков для жизни и здоровья постояльцев [38].

В целом, безопасность в данном случае содержит в себя многое. Это и защита от криминальных посягательств, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных событий и т.д. Поэтому для достижения полноценного обеспечения безопасного проживания гостей, следует использовать системный, комплексный подход.

Системный подход основан на анализе функционирования объекта, выявлении наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составлении всех возможных сценариев криминальных действий и выработки адекватных мер противодействия.

Комплексный подход включает в себя оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Принципиальную роль в данном случае играет правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

В числе организационных мероприятий следует назвать: специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, которые отвечают за безопасность; организация мероприятий для специальной подготовки кадров службы безопасности; технология гостиничного обслуживания; принципы организации порядка доступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений; регламентация действий сотрудников в экстремальных ситуациях.

Очевидно, что переход к новой, современной концепции безопасности, которая предусматривает применения сложной специальной техники, требует пересмотра тактических аспектов в работе различных служб отеля [38].

На сегодняшний день профессионалы гостиничного дела могут использовать разнообразные средства борьбы с преступлениями, куда входят системы электронных карточных замков, сейфы, системы охранной сигнализации и видеонаблюдения и т.п.

Каждая гостиница сама разработает меры безопасности, которые должны быть нацелены на выполнение следующих задач:

- 1) обеспечение охраны и безопасности постояльцев и их личного имущества во время пребывания в отеле;
- 2) защита имущества отеля от враждебных действий (краж, актов вандализма и т.п.);
- 3) обеспечение защиты отеля от террористических актов (приступов, саботажа и т.п.);
- 4) поддержание общественного порядка и обеспечения надлежащего поведения во всех общественных местах гостиницы;
- 5) обеспечение постояльцам покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;
- 6) обеспечение возможности немедленного и эффективного реагирования в случае любого события требует вмешательства персонала отеля или представителей сторонних ведомств (например, полиции, скорой помощи и т.п.);
- 7) обеспечение надлежащего поведения, а также добросовестности и честности всего персонала гостиницы;
- 8) обеспечение возможности предоставления гостиницей специальных услуг по обеспечению повышенной безопасности высокопоставленных лиц, к охране которых предъявляются особые требования.

Используя эти меры безопасности, осуществляется не только безопасность проживания гостей, но и повышается имидж отеля, его репутация, так как исключает возможность необоснованных обвинений персонала в кражах, или еще других преступлениях по отношению к постояльцам [38].

Главным в обеспечении безопасности клиента во время пребывания его в отеле – это ограничение и контроль доступа в его номер, то есть постоялец должен чувствовать себя в полной безопасности. Поэтому входные двери гостевых номеров сейчас оборудуют, в основном, доводчиками дверей, или внутренними дополнительными не ключевыми запорами, односторонними широкоугольными ячейками.

Централизованная система охранной сигнализации в отеле является средством обеспечения безопасности зон жизнеобеспечения гостиницы, предотвращение неконтролируемого проникновения внутрь помещения и отдельных комнат.

Для обеспечения постоянного мониторинга сигналов тревоги приемно-контрольный прибор располагается в месте круглосуточного присутствия персонала (диспетчерская, помещение охраны, приемная стойка отеля или коммутатор).

Обеспечением охранными оповещателями на открытие подлежат: все аварийные выходы из отеля; все наружные двери, которые обычно закрыты; двери служебных помещений с оборудованием, обычно работает без обслуживающего персонала (дизельная, котельная, АТС); двери ряда критических помещений гостиницы, защита которых должна обеспечиваться в то время, когда они активно не используются (кладовые спиртных напитков, кабинеты руководства, касса и др.).

Необходимо предусмотреть централизованную систему видеонаблюдения. Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном масштабе времени и запись того, что делается для дальнейшего изучения.

В современных отелях с большим количеством сотрудников целесообразно оборудовать специальный служебный вход, а также предусмотреть автоматизированную систему контроля доступа и учета рабочего времени на служебном входе персонала [38].

Вышеописанные положения могут использоваться как базовые для построения системы безопасности отеля. Однако в каждом конкретном случае выбор систем и средств является строго индивидуальным.

Приоритетными направлениями обеспечения безопасности современной гостиницы техническими средствами являются: контроль доступа в гостиницу; комплекс мероприятий по противопожарной защите; охранный сигнализация и видеонаблюдение.

В ООО «УК «Экватор» для безопасности гостей установлена пожарная сигнализация, система видеонаблюдения, работает охрана, присутствуют сейфы, камера хранения багажа, проводятся постоянные проверки (в том числе пожарных и запасных выходов, систем сигнализации), осуществляются ремонтные работы [5].

Таким образом, для обеспечения безопасного проживания гостей, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должны быть готовы к возможной угрозе, также используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы, как для обслуживающего персонала, так и для гостей; в целом, система должна быть сбалансированной и эффективной.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) 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.

Прием заявок на резервирование номеров осуществляется различными способами, включая телефонные звонки, факсимильные сообщения, онлайн-бронирование через Интернет, а также через центральные системы бронирования и глобальные дистрибьюторские системы (GDS), такие как Amadeus, Sabre и Galileo. При непосредственном общении с гостем сотрудник отеля уточняет детали бронирования, включая даты заезда и выезда, тип номера, специальные пожелания и условия оплаты. Каждая заявка регистрируется в системе бронирования с присвоением уникального кода, после чего клиенту направляется подтверждение на русском или иностранном языке в зависимости от его предпочтений. В случае бронирования через GDS или центральную систему данные автоматически синхронизируются с внутренней системой отеля. Важно соблюдать стандарты профессионального общения, обеспечивая четкость и вежливость на всех этапах взаимодействия, а также своевременно вносить изменения в бронь по запросу гостя.

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

В ходе производственной практики в гостинице студент осваивает работу с профессиональными программами, такими как системы управления имуществом (PMS), включая Opera, R-Keeper или Maestro, а также модулями бронирования, размещения гостей, биллинга и отчетности. Под руководством опытных сотрудников практикант учится регистрировать заезды и выезды, вносить изменения в бронирования, обрабатывать платежи и формировать финансовые документы. Особое внимание уделяется интеграции PMS с другими системами, такими как CRM и POS-терминалы, для обеспечения бесперебойного сервиса. Студент также отрабатывает навыки работы с глобальными системами бронирования (GDS) и онлайн-платформами, изучая механизмы синхронизации данных и управления квотами номеров. В процессе практики закрепляются умения анализировать отчеты по загрузке отеля, корректировать тарифы и применять инструменты revenue-менеджмента. Полученные компетенции позволяют будущему специалисту эффективно использовать профессиональные программы в реальных условиях гостиничного бизнеса.

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

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

В процессе производственной практики в гостинице студент осваивает процедуру оформления принятых заявок на резервирование номеров, включая проверку корректности данных, внесение информации в систему управления имуществом (PMS) и подтверждение бронирования клиенту. Каждая заявка, поступившая по телефону, электронной почте, через систему онлайн-бронирования или GDS, регистрируется с указанием дат проживания, типа номера, тарифа, особых пожеланий гостя и условий оплаты. Практикант учится присваивать уникальный идентификатор брони, проверять доступность номеров, вносить предоплату при необходимости и отправлять гостю подтверждение в установленной форме. Особое внимание уделяется работе с гарантированными и негарантированными бронями, а также корректному оформлению изменений и аннуляций в соответствии с политикой отеля. Отрабатываются навыки ведения электронного архива заявок и оперативного обновления данных в PMS для предотвращения двойных бронирований. Полученный опыт позволяет студенту освоить ключевые аспекты документооборота в службе бронирования.

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

В ходе производственной практики в гостинице студент приобретает навыки профессионального консультирования гостей относительно особенностей различных категорий номеров и условий их резервирования. Практикант учится четко и грамотно разъяснять отличительные характеристики номерного фонда (стандартные, улучшенные, люксы и апартаменты), включая площадь, оснащение, виды из окон и дополнительные услуги, а также информировать о действующих тарифах, системе скидок и специальных предложениях. Особое внимание уделяется разъяснению условий бронирования: сроков подтверждения, правил внесения предоплаты, политики отмены и изменений, возможностей гарантированного и негарантированного резервирования. Студент осваивает методы презентации информации с использованием брошюр, сайта отеля и внутренних баз данных, отрабатывает навыки корректного ответа на частые вопросы гостей и альтернативного предложения вариантов размещения при отсутствии желаемой категории номера. Полученный опыт формирует у будущего специалиста умение профессионально взаимодействовать с клиентами на этапе бронирования, способствуя повышению качества сервиса и удовлетворенности гостей.

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

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

В рамках производственной практики в гостинице студент осваивает процедуру предоставления гостям актуальной информации о наличии свободных номеров и их стоимости. Практикант учится оперативно проверять в системе управления отелем (PMS) доступность номеров запрошенной категории на указанные даты, учитывая текущую загрузку и возможные ограничения. При отсутствии свободных мест в нужном классе студент отрабатывает навыки предложения альтернативных вариантов размещения или смежных дат. Важной частью обучения является точное информирование о тарифах, включая базовую стоимость, дополнительные сборы, условия применения корпоративных и сезонных скидок, а также особенности различных тарифных планов (невозвратные, с завтраком и др.). Практикант осваивает профессиональную подачу информации как при личном общении, так и по телефону или электронной почте, используя установленные шаблоны ответов и соблюдая стандарты сервиса. Особое внимание уделяется корректному разъяснению условий акционных предложений и специальных тарифов. Полученные навыки позволяют будущему специалисту грамотно консультировать клиентов на этапе бронирования, минимизируя ошибки и повышая эффективность продаж.

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

В процессе производственной практики в гостинице студент осваивает процедуру контроля передачи незабронированных номеров в службу приема и размещения. Практикант учится ежедневно анализировать остатки номерного фонда в системе управления отелем (PMS), сверять данные с текущими бронями и оперативно передавать информацию о свободных номерах на стойку регистрации. Особое внимание уделяется мониторингу "горящих" номеров, которые могут быть оперативно реализованы в день заезда. Студент отрабатывает навыки составления отчетов о наличии свободных мест с указанием категорий номеров, их стоимости и особых условий продажи. В обязанности практиканта входит также контроль своевременного обновления информации во внутренних системах и синхронизации данных между службой бронирования и reception. Полученный опыт позволяет будущему специалисту понять важность четкого взаимодействия между подразделениями отеля для максимально эффективного использования номерного фонда и повышения доходности предприятия.

6 Индивидуальное задание

Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

Гостиничный бизнес предполагает взаимодействие с клиентами из разных стран, что влечет за собой необходимость соблюдения миграционного законодательства и правил бронирования. Одним из ключевых направлений работы отдела бронирования и продаж гостиницы является оформление визовой поддержки для иностранных гостей, а также обработка заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Данные процедуры требуют строгого соблюдения установленных регламентов, что обеспечивает бесперебойную работу гостиницы и высокий уровень сервиса.

Визовая поддержка – это официальный документ, который гостиница предоставляет иностранному гостю для получения въездной визы. Данная процедура регулируется как внутренними правилами гостиницы, так и требованиями миграционных служб.

Запрос на визовую поддержку может поступать от самого гостя, туристического агентства или корпоративного клиента. Он оформляется в письменной форме (по электронной почте, через систему онлайн-бронирования) или передается устно с обязательным последующим письменным подтверждением [39].

Сотрудник отдела бронирования фиксирует запрос в журнале учета или электронной системе, присваивая ему уникальный номер для дальнейшего отслеживания.

Перед оформлением визового приглашения необходимо удостовериться в наличии действительного бронирования. Сотрудник отдела проверяет ФИО, дату рождения и гражданство гостя; номер и срок действия заграничного паспорта; даты заезда и выезда; категорию забронированного номера.

Если бронирование отсутствует, гостю предлагается оформить его в соответствии с тарифами и условиями гостиницы.

После подтверждения бронирования гостиница оформляет визовое приглашение, которое должно содержать: полное наименование и юридические реквизиты гостиницы; персональные данные гостя (ФИО, дата рождения, номер паспорта, гражданство); сроки пребывания; номер бронирования; подпись уполномоченного лица и печать организации.

Форма документа зависит от требований консульства страны, в которой оформляется виза. В некоторых случаях требуется нотариальное заверение или дополнительное согласование с миграционными службами [39].

Готовое приглашение направляется гостю в электронном или бумажном виде. Копия документа сохраняется в архиве гостиницы в соответствии с установленными сроками хранения.

Подтверждение бронирования – это обязательный этап, гарантирующий гостю размещение в гостинице на выбранных условиях.

Запрос на бронирование может поступать через: онлайн-системы бронирования, электронную почту, телефонные звонки, туристические агентства.

Сотрудник отдела бронирования регистрирует заявку и проверяет наличие свободных номеров на запрашиваемые даты.

После согласования деталей (категория номера, тариф, условия оплаты) гостю направляется официальное подтверждение, содержащее номер бронирования, даты заезда и выезда, стоимость проживания, условия отмены или изменения брони, реквизиты для предоплаты.

Подтверждение может быть отправлено автоматически (при онлайн-бронировании) или вручную (при индивидуальном запросе).

Отмена бронирования – стандартная процедура, которая должна проводиться в соответствии с установленными правилами гостиницы [39].

Гость может отменить бронь через онлайн-систему, по электронной почте, по телефону.

Сотрудник отдела проверяет данные гостя и находит соответствующую бронь в системе.

В зависимости от тарифа и сроков аннуляции применяются следующие варианты:

- 1) бесплатная отмена – если гость отменяет бронь в установленный срок (например, за 48 часов до заезда);
- 2) штрафная отмена – если отмена происходит позднее разрешенного срока (в этом случае удерживается часть суммы или полная стоимость первого дня).

После обработки запроса сотрудник вносит изменения в систему бронирования и отправляет гостю уведомление об аннуляции. Если применяется штраф, финансовый отдел инициирует возврат средств (при предоплате) или списание компенсации.

Для корректного оформления визовой поддержки и бронирований отдел бронирования и продаж тесно сотрудничает с службой размещения для актуализации информации о заездах; финансовым отделом – для контроля оплат и возвратов; юридической службой – для проверки соответствия визовых документов законодательству.

Современные гостиницы используют специализированные программы, которые позволяют автоматически генерировать визовые приглашения, оперативно подтверждать и аннулировать брони, вести электронный архив документов [39].

Оформление визовой поддержки и обработка бронирований – важные процессы, влияющие на репутацию гостиницы и удовлетворенность гостей. Четкое соблюдение регламентов, использование автоматизированных систем и слаженная работа сотрудников позволяют минимизировать ошибки и обеспечивать высокий уровень сервиса.

Заключение

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики являлись приобретение практического опыта по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта» в ООО «УК «Экватор».

Для достижения указанной цели были выполнены следующие задачи:

- 1) пройден инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) составлена и обработана документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, постоянною номеров, начислениям;
- 3) отработаны навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- 4) отработаны навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 5) отработаны навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 6) приняты заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;
- 7) гости информированы об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- 8) оформлены принятые заявки на резервирование номеров;
- 9) оформлена визовая поддержка и заявки на подтверждение и аннуляцию бронирования;
- 10) оформлены счета на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- 11) внесены изменения в заказ на бронирование;
- 12) отработаны навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 13) отработаны навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 14) отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 15) выполнена калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;

- 16) выполнены поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- 17) составлен проект договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 18) гостям предоставлена информация о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 19) гостям предоставлена информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле;
- 20) осуществлен контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;
- 21) оформлены бухгалтерские документы по кассовым операциям;
- 22) полученные материалы обобщены.

В ходе прохождения производственной (по профилю специальности) практики были изучены нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия – ООО «УК «Экватор», рассмотрена организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии. В результате выявлено, что в ООО «УК «Экватор» действует линейно-функциональная организационная структура. С учетом специфики и вида деятельности отеля, ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

В ходе прохождения производственной (по профилю специальности) практики был осуществлен анализ деятельности ООО «УК «Экватор», выявлены особенности организации обслуживания гостей на предприятии, охарактеризована культура ООО «УК «Экватор», исследована технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта, система обеспечения безопасности.

В результате выявлено, что, в целом, обслуживание клиентов и гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться.

Можно сделать вывод, что гостиница «Экватор» обладает неоспоримыми достоинствами, благодаря которым может конкурировать с другими средствами размещения в городе Владивосток. Прежде всего, рядом с гостиницей находятся ключевые культурные, деловые, административные и развлекательные центры, исторические достопримечательности, основные транспортные развязки города. Также ООО «УК Экватор» является членом Российской Гостиничной Ассоциации, и директор гостиницы возглавляет представительство Ассоциации в г. Владивостоке. Руководство уделяет особое внимание работе сотрудников: проводит различные тренинги, создает благоприятную атмосферу для плодотворной и динамичной работы.

Олимпийцы, артисты театра и кино, популярные исполнители, известные люди города – все они выбирали и продолжают выбирать «Экватор».

ООО «УК Экватор» постоянно развивается для удовлетворения потребностей потребителей: руководство увеличивает возможности гостиницы, интегрирует в ее работу современные технологии, обеспечивает успешность работы гостиницы.

В процессе прохождения производственной (по профилю специальности) практики, мною были приобретены необходимые практические умения и навыки работы путем непосредственного участия в деятельности научно-исследовательской работы.

Кроме того, к достижениям следует отнести систематизацию, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций, применение практических знаний, полученных в процессе обучения, при решении реальных задач, приобретены навыки и исследовательской работы. Таким образом, по окончании производственной (по профилю специальности) практики цели были достигнуты, поставленные задачи решены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Индустрия туризма и гостеприимства [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 19.06.2025).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 19.06.2025).
- 3 10 интересных фактов об «Экваторе» // Сообщество «Конференц-отель «Экватор» в социальной сети «ВКонтакте». – 2023. – 5 мая. – URL: https://vk.com/wall712313485_212 (дата обращения: 19.06.2025).
4. Контакты и информация. Официальный сайт Конференц-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru> (дата обращения: 19.06.2025).
- 5 Официальный сайт Конференц-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru> (дата обращения: 20.06.2025).
- 6 ООО «УК «Экватор». Федеральный перечень туристских объектов [сайт]. – URL: <http://классификация-туризм.рф> (дата обращения: 20.06.2025).
- 7 Гражданский кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023, с изм. и доп., вступ. в силу с 12.09.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – 29 января. – № 5. – Ст. 410.
- 8 Налоговый кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 05.06.2000 № 117-ФЗ (ред. от 23.03.2024, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2000. – 7 августа. – № 32. – Ст. 3340.
- 9 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ (ред. от 13.06.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – 16 февраля. – № 7. – Ст. 785.
- 10 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – 2 декабря. – № 49. – Ст. 5491.
- 11 О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) // Российская газета. – 1992. – 7 апреля.
- 12 О безопасности: Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ (ред. 10.07.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – 3 января. – № 1. – Ст. 2.
- 13 ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru> (дата обращения: 22.06.2025).
- 14 Малое предприятие: критерии отнесения в 2024 году [сайт]. – URL: <https://glavkniga.ru> (дата обращения: 22.06.2025).

- 15 Финансовая отчетность ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://bo.nalog.ru> (дата обращения: 22.06.2025).
- 16 Учредительные документы ООО [сайт]. – URL: <https://www.malyi-biznes.ru> (дата обращения: 22.06.2025).
- 17 Структура управления гостиничным предприятием [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 23.06.2025).
- 18 Совершенствование организационно-управленческой структуры гостиницы в целях повышения уровня сервиса [сайт]. – URL: <https://spravochnick.ru> (дата обращения: 23.06.2025).
- 19 Линейно-функциональная организационная структура управления предприятием [сайт]. – URL: <http://ru.solverbook.com> (дата обращения: 10.06.2025).
- 20 Функционирование основных служб гостиницы [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 24.06.2025).
- 21 Служба бронирования и продаж отеля [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 25.06.2025).
- 22 Гостиничное дело. Основные службы гостиницы [сайт]. – URL: <https://kartaslov.ru> (дата обращения: 26.06.2025).
- 23 Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 26.06.2025).
- 24 Кадровая служба гостиничного комплекса [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 26.06.2025).
- 25 Служба маркетинга и продаж [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 27.01.2025).
- 26 Характеристика службы питания [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 27.06.2025).
- 27 Функции и задачи – База знаний СК Отель Менеджмент [сайт]. – URL: <https://sk-hotels.com> (дата обращения: 27.06.2025).
- 28 Как работает служба безопасности отеля [сайт]. – URL: <https://blog.ostrovok.ru> (дата обращения: 27.06.2025).
- 29 ООО «УК «Экватор». Виды деятельности [сайт]. – URL: <https://www.list-org.com> (дата обращения: 27.06.2025).
- 30 Услуги гостиничного бизнеса и службы, их осуществляющие [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 27.06.2025).
- 31 Маршрут построен – 2024 [сайт]. – URL: <https://travel.spec.kp.ru> (дата обращения: 27.06.2025).

32 Требования к гостинице 3 звезды [сайт]. – URL: <https://horeca.estate> (дата обращения: 28.06.2025).

33 Ценообразование в гостиничном бизнесе [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 28.06.2025).

34 1С:Отель - система управления сетью отелей [сайт]. – URL: <http://1chotel.ru> (дата обращения: 28.06.2025).

35 Использование программы Microsoft Office в профессиональной деятельности – URL: <https://nkr-akns.obr.sakha.gov.ru/mfcpk/ispolyzovanie-programmi-microsoft-office> (дата обращения: 28.06.2025).

36 Продвижение гостиничных услуг [сайт]. – URL: <https://spravochnick.ru> (дата обращения: 28.06.2025).

37 Акции и спецпредложения. Официальный сайт Конференц-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru> (дата обращения: 28.06.2025).

38 Меры обеспечения безопасности отеля. Туристический бизнес [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net> (дата обращения: 29.06.2025).

39 Гарантированное и негарантированное бронирование: особенности, подтверждение и аннуляция [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 29.06.2025).

Приложение А
Внешний вид ООО «УК «Экватор»



Рисунок А.1 – Экстерьер ООО «УК «Экватор»

Приложение Б

Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (ул. Набережная, 20)

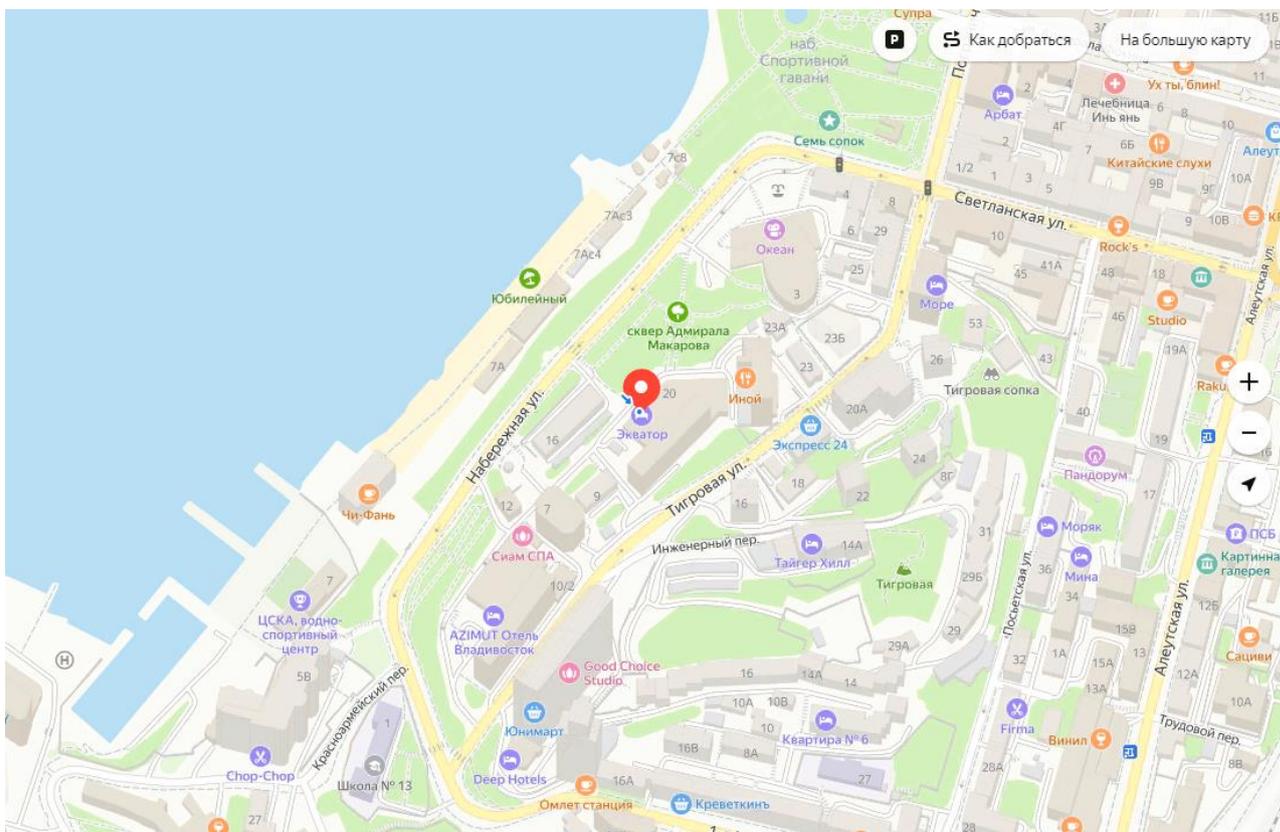


Рисунок Б.1 – Схема проезда до ООО «УК «Экватор»

Приложение В

Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории «3 звезды»



Рисунок В.1 – Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории «3 звезды»

Приложение Г

ОСУ ООО «УК «Экватор»

Управляющий отелем									
Служба приема и размещения	Хозяйственная служба	Ресторанная служба	Отдел продаж и маркетинга	Отдел кадров	Финансовая служба	Служба безопасности	Инженерно-техническая служба		
Менеджер СПиР	Руководитель хозяйственной службы	Шеф-повар	Руководитель отдела продаж и маркетинга	Менеджер по работе с персоналом	Главный бухгалтер	Руководитель службы безопасности	Главный инженер		
Старший администратор	Супервайзер	Повара	Менеджеры по продажам		Бухгалтера	Охранники	Инженеры		
Администраторы	Горничные	Официанты	Маркетолог		Кассиры	Сотрудник по надзору за парковкой	Электрики		
	Прачечная	Мойщики посуды					Сантехники		

Рисунок Г.1 – ОСУ ООО «УК «Экватор»

Приложение Д
Номерной фонд ООО «УК «Экватор»

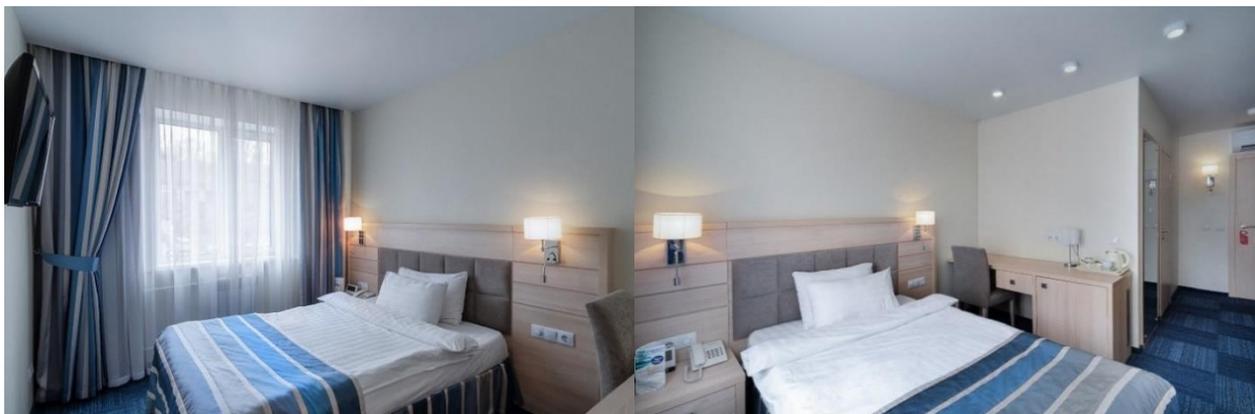


Рисунок Д.1 – Номер категории «Стандарт» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.2 – Номер категории «Стандарт с видом на море» ООО «УК «Экватор»

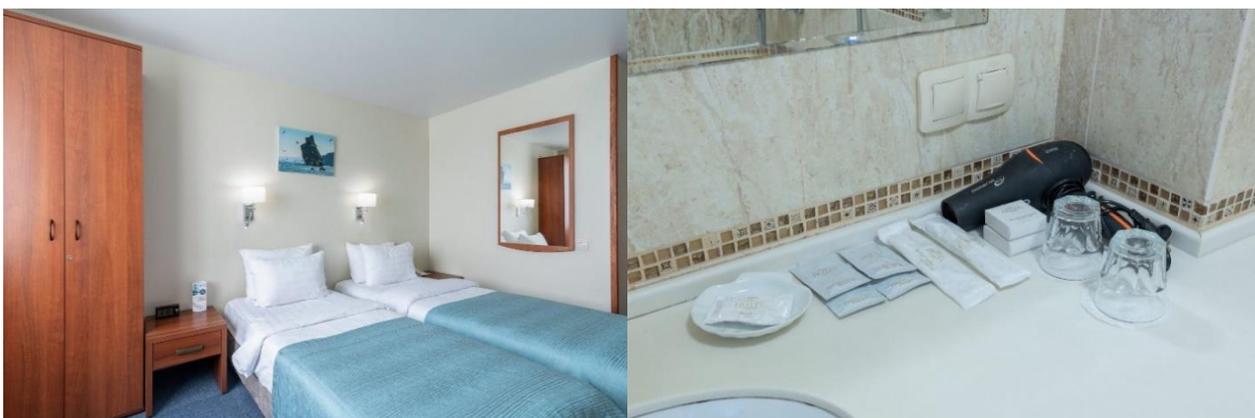


Рисунок Д.3 – Номер категории «Стандарт двухместный» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.4 – Номер категории «Стандарт двухместный с видом на море»
ООО «УК «Экватор»

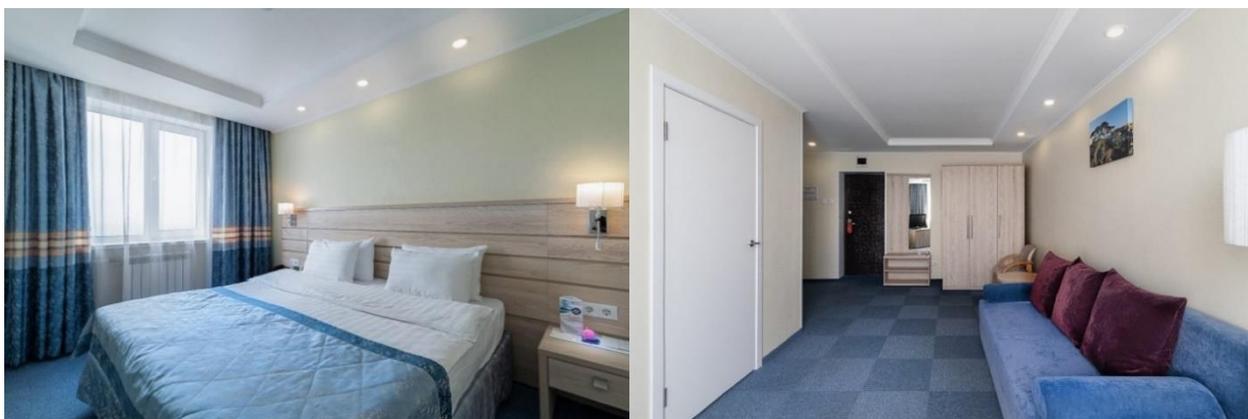


Рисунок Д.5 – Номер категории «Джуниор Сьюит» ООО «УК «Экватор»

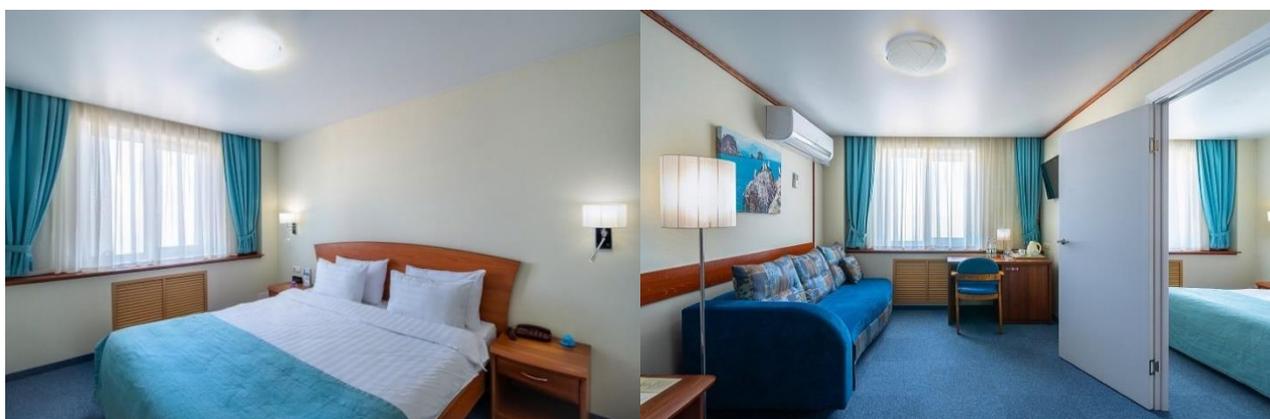


Рисунок Д.6 – Номер категории «Джуниор Сьюит с видом на море» ООО «УК «Экватор»

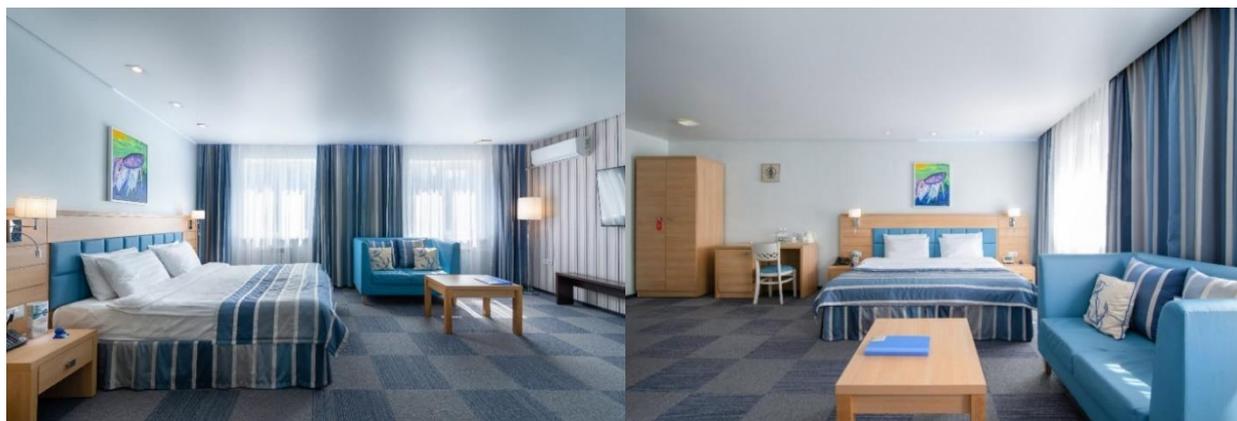


Рисунок Д.7 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.8 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.9 – Номер категории «Люкс с видом на море» ООО «УК «Экватор»

Приложение Е

Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор»

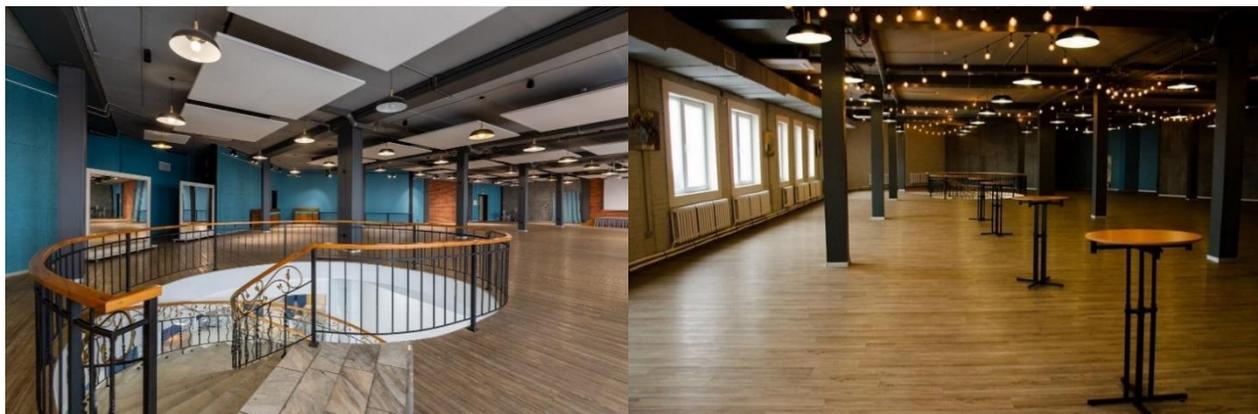


Рисунок Е.1 – Зал «Бохай» в ООО «УК «Экватор»

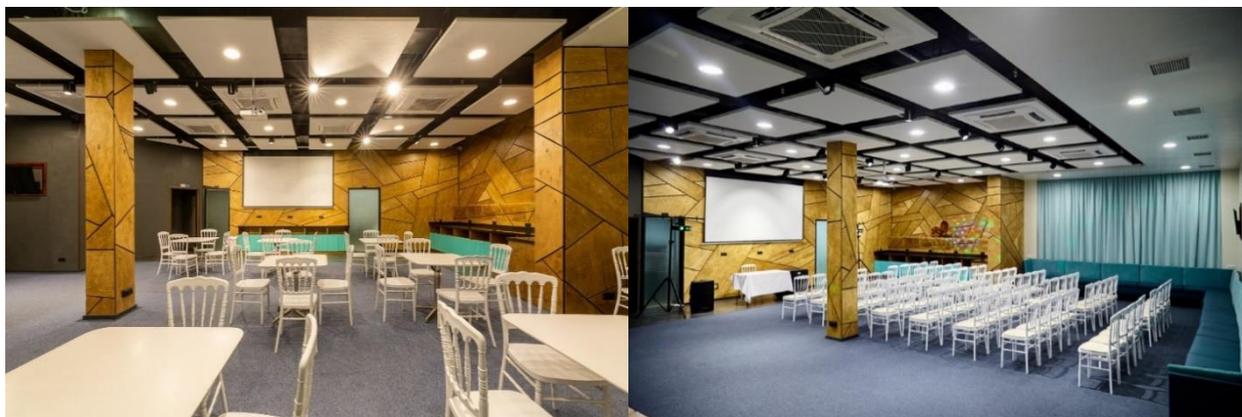


Рисунок Е.2 – Зал «Виктория» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.3 – Зал «Флагман» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.4 – Зал «Муссон» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.5 – Зал «Бриз» в ООО «УК «Экватор»

Приложение Ж

Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

	<p>САЛАТЫ SALADS 沙拉</p> <p>«ЦЕЗАРЬ» С КУРИЦЕЙ «Caesar» salad with chicken «赛撒»鸡肉沙拉</p> <p>190 g 370 P</p>		<p>БОРЩ с говяжьей и сметаной Подается с соевым салатом и хлебом Borsch with beef and sour cream 牛肉红甜菜汤 加些俄罗斯芥末丹和咸猪油</p> <p>300/30/20 - 420 P</p>
	<p>САЛАТ «ТАЙФУН» с битыми огурцами и куриным филе су вид Салат айсберг, соус цезарь, соус Терияки, белый и черный кунжут «Typhoon» salad with crushed cucumbers and chicken fillet sous vide «台风»沙拉 拍黄瓜和鸡排 sous vide</p> <p>250 g 420 P</p>		<p>КРЕМ-СУП ТЫКВЕННЫЙ Со сливками и тыквенными семечками Pumpkin cream soup 南瓜浓汤</p> <p>350 g 390 P</p>
	<p>ГРЕЧЕСКИЙ Greek salad «Грикс»-салат (овощи)</p> <p>250 g 300 P</p>		
	<p>НИСУЗ Салат айсберг, тунец, консервированный яйцо, стручковая фасоль, помидоры Черри, картофель отварной, соус Nisuz «Нисуз»-салат (с консервированной рыбой)</p> <p>250 g 350 P</p>		

	<p>СУПЫ SOUPS 汤类</p> <p>УХА Мидии, галтус, креветки, кальмар Ukha 鱼汤</p> <p>350 g 540 P</p>		<p>БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И МОРЕПРОДУКТОВ FISH AND SEAFOOD DISHES 鱼和海鲜</p> <p>КАЛЬМАР ГРИЛЬ с рисом Grilled squid with rice 烧烤鱿鱼米饭</p> <p>100/50/100 g 480 P</p>
	<p>ТОМ ЯМ Камбоджа, кальмар, мидии, курдюк, филе, кокосовое молоко, помидоры Черри, замороженные овощи, листья «Том Ям» Tom Yam 泰式海鲜酸辣汤</p> <p>350 g 720 P</p>		<p>МОРЕПРОДУКТЫ В КИСЛО СЛАДКОМ СОУСЕ с рисом Креветки, мидии, кальмар, лук репчатый, перец болгарский, фасоль стручковая, миноз Seafood in sweet and sour sauce with rice 糖醋汁海鲜米饭</p> <p>120/150 g 630 P</p>
	<p>КРЕМ-СУП ГРИБНОЙ Со сливками и трюфельным маслом Mushroom cream soup 菌菇浓汤</p> <p>350 g 390 P</p>		<p>ПАЛТУС В СЛИВочно-ГОРЧИЧНОМ СОУСЕ с рисом Креветки, мидии, кальмар, лук репчатый, перец болгарский, фасоль стручковая, миноз Halibut in creamy mustard sauce with rice 奶油芥菜汁清蒸米饭</p> <p>170/120 g 870 P</p>
			<p>СТЕЙК ИЗ ФОРЕЛИ с овощами гриль и лимонным соусом Salmon steak, grilled vegetables and lemon sauce 鲑鱼排烤蔬菜和柠檬酱汁</p> <p>160/150/40 g 790 P</p>

Рисунок Ж.1 – Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»



БЛЮДА ИЗ МЯСА И ПТИЦЫ

MEAT AND POULTRY DISHES
肉类和禽肉

**КУРИЦА ТЕРИЯКИ
с рисом**
Teriyaki chicken with rice
照烧汁鸡肉米饭
90/150 g **420 P**



**КУРИНАЯ ГРУДКА СУ ВИД
с овощами гриль**
Sous vide chicken breast
with grilled vegetables
烤蔬菜鸡胸肉 sous vide
140/120 g **430 P**



**БЕФСТРОГАНОВ
С КАРТОФЕЛЬНЫМ ПЮРЕ**
Из говяжьей вырезки
Beef Stroganoff
with mashed potatoes
沙牛肉丝土豆泥
200/130/20 g **620 P**



ПАСТА

PASTA
意大利面食

«КАРБОНАРА»
«Carbonara»
意大利式面
300 g **430 P**



**С КУРИЦЕЙ
И ГРИБАМИ**
С грифельной пастой
и Портозинки
With chicken
and mushroom
加鸡肉和蘑菇面
310 g **440 P**



**С МОРЕПРОДУКТАМИ
В СЛИВКАХ**
Гребешки, креветки, мидии
Seafood cream pasta
奶油中海鲜
250 g **650 P**

**ПЕЛЬМЕНИ
СО СМЕТАНОЙ**
Meat dumpling
and sour cream
水餃子 加些俄罗斯芝士米丹
300/30 g **360 P**



**ЧИКЕН БУРГЕР
С КАРТОФЕЛЕМ ФРИ**
Со свежими огурцами, помидорами,
беконном, ржаным хлебом
и свежими соусами
Chicken burger and French fries
鸡肉汉堡配薯条
100/170 g **490 P**

ДЕСЕРТЫ

DESERT
甜食



**МОРОЖЕНОЕ
С ТОПЛИНГОМ
на выбор**
Ice cream
自选淋酱冰淇淋
150/40 g **320 P**



**СЫРНИКИ
со сметаной
и джемом**
Cottage cheese pancakes
with sour cream and jam
酸奶油奶渣饼 加些果酱
120/90/30 g **280 P**



ТОРТ ДНЯ
Cake of the day
蛋糕
100 g **310 P**

Рисунок Ж.2 – Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

Приложение И

Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор»



Инструкция о мерах пожарной безопасности для гостей

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности в Гостинице.

1. Курить в здание Гостиницы запрещено.
2. Допускается курение на открытом воздухе в специально отведенных для этого местах, обозначенных знаком "Место для курения".
3. Запрещено пользоваться самодельными электронагревательными приборами.
4. Запрещено эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
5. Запрещено применение открытого огня в здании Гостиницы.
6. Уходя из номера, запрещено оставлять без присмотра включенными бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
7. Запрещено накрывать электролампы и светильники.
8. Запрещено приносить и хранить в номере Гостиницы взрывоопасные, пожаровзрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
9. Запрещено оставлять без присмотра детей до 14 лет.
10. Запрещено использовать средства пожаротушения не по назначению.

Если Вы прибыли в здание в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов, лестниц и расположения средств пожаротушения.

В случае пожара в Вашем номере:

- Не поддаваться панике!
- Немедленно сообщите о случившемся дежурному персоналу по телефону 401 (внутренний) или 2300-110. Либо в пожарную охрану по телефону – 112, указав адрес объекта, этаж, что горит и свою фамилию.
- Примите все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения.
- Если пожар удалось локализовать: организуйте наблюдение за местом горения (на безопасном расстоянии), не допуская к нему посторонних. Дождитесь дальнейших распоряжений администрации Гостиницы.

Если пожар НЕ удалось локализовать, в случае пожара вне вашего номера или услышав звуки пожарной сигнализации

- Выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок.
- Эвакуируйтесь из здания по путям эвакуации в соответствии с обстановкой, попутно помогая пострадавшим людям. Прикройте лицо влажной тряпкой, во избежание отравления продуктами горения. **Лифтом пользоваться запрещено!**
- Подойдите к месту сбора в парке рядом с памятником вице-адмиралу С.О. Макарову (50 м от здания) и сообщите администратору об успешной эвакуации. Дождитесь дальнейших распоряжений администрации Гостиницы.
- Возвращаться в здание без разрешения пожарной охраны и (или) директора Гостиницы строго запрещено!

Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя

- Оставайтесь в Вашем номере. Сообщите об этом дежурному персоналу по телефону 401 (внутренний) или 2300-110 (либо в пожарную охрану по телефону – 112). Закройте все щели, вентиляцию влажными тряпками, во избежание проникновения дыма. Из окна вывесьте тряпку, для обозначения вашего места нахождения. Закройте окно! Прикройте лицо влажной тряпкой, во избежание отравления продуктами горения.
- Не поддаваясь панике, дождитесь спасения.



ИНСТРУКЦИЯ О ДЕЙСТВИИ ГОСТЕЙ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Обнаружение подозрительного предмета, который может оказаться взрывным устройством

Если обнаруженный предмет не должен, как вам кажется, находиться «в этом месте и в это время», не оставляйте этот факт без внимания:

- ни в коем случае не пользуйтесь телефоном;
- ни в коем случае не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте находку;
- сообщите о находке любому сотруднику гостиницы;
- постарайтесь сделать так, чтобы люди отошли как можно дальше от опасной находки.

При угрозе взрыва в помещении:

- если вы почувствовали, что взрыв неизбежен, быстро ложитесь и прикройте голову руками. В этом положении воздействие ударной волны уменьшается примерно в шесть раз. Если есть возможность, ложитесь в месте соединения несущих конструкций (пола и стены);
- не паникуйте, будьте бдительными и внимательными;
- опасайтесь падения штукатурки, арматуры, строительных конструкций, шкафов, полок. Держитесь подальше от окон, зеркал, светильников.

Алгоритмы действий при чрезвычайных ситуациях природного характера

Землетрясения

Алгоритм действий при внезапном проявлении землетрясения:

1. По сигналу тревоги сохраняйте спокойствие и не делайте ничего, что может дезорганизовать окружающих (не кричите, не мечитесь).
2. Немедленно возьмите необходимые вещи, паспорт и покиньте здание через запасные выходы.
3. Если покинуть здание невозможно, займите положение вдоль капитальной стены или холле.
4. Если вы оказались в завале, не поддавайтесь панике, постарайтесь определиться в пространстве и подавайте сигналы о себе (стучите железом о железо, камушками по плитам, трубам и т. п.).

Наводнение

Алгоритм действий при поступлении сообщения о наводнении и начале эвакуации:

1. Оденьтесь и подготовьте необходимые вещи, обувь, запас продуктов и аптечку (по возможности). Завернуть в полиэтиленовый пакет документы, деньги, ценности.
2. Покиньте опасную зону под руководством сотрудников гостиницы или спасателей.
3. При массовой эвакуации из опасной зоны пройдите регистрацию на сборно-эвакуационном пункте.

Ураган

Алгоритм действий людей в помещении при внезапном возникновении урагана.

Закройте окна, балконные двери и отойдите от окон, заняв места возле стены или встав в нишах стен. Если ураган усиливается – переждите окончание урагана в холле.

Алгоритм действий при чрезвычайных ситуациях техногенного характера

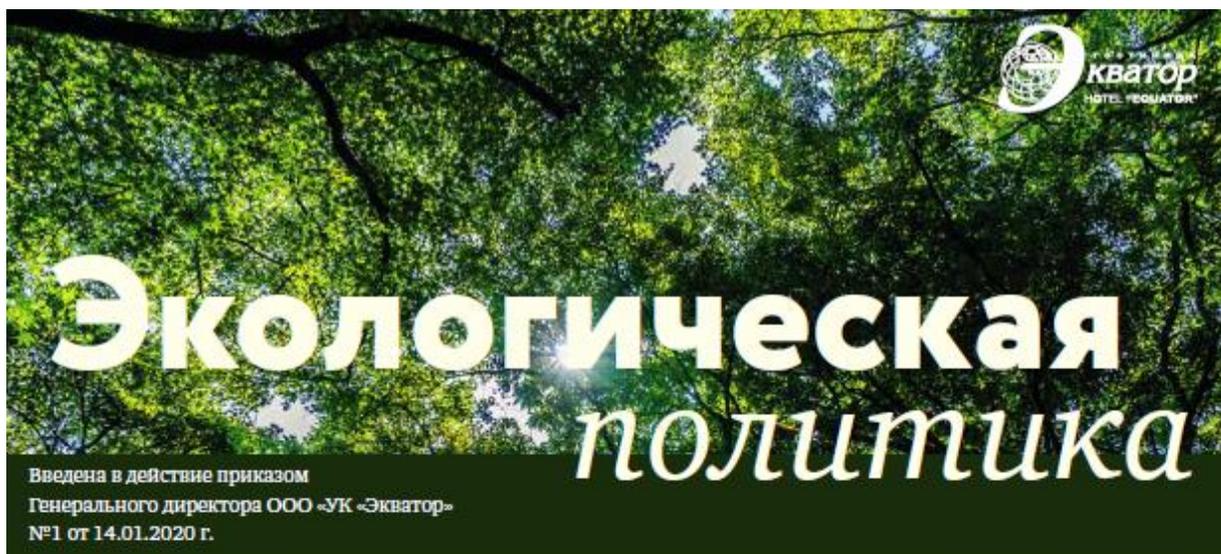
Аварии с выбросом опасных химических веществ:

1. После получения сигнала тревоги с сообщениями о выбросе в атмосферу опасного химического вещества не покидать здание до указаний администрации гостиницы.
2. Закройте окна, балконные двери.
3. Наденьте ватно-марлевые повязки или другие подручные изделия из ткани, намочив их водой.
4. Перед выходом из здания максимально защитите кожные покровы (лицо, руки и др. части тела).
5. Эвакуироваться быстро, но без паники под руководством сотрудников гостиницы.

Рисунок И.2 – Инструкция о действии в экстремальных и чрезвычайных ситуациях в ООО «УК «Экватор»

Приложение К

Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»



НАШИ ЦЕННОСТИ

Одними из базовых ценностей Конгресс-отеля «Экватор» являются Ответственность и Развитие. В контексте реализации этих ценностей в Компании уделяется большое внимание вопросу снижения экологического следа предприятия. Данный документ фиксирует основные положения экологической политики Конгресс-отеля «Экватор» и официальную позицию Компании в отношении вопроса сохранения благоприятной окружающей среды и выступает ориентиром для сотрудников Компании как при формировании стратегических планов развития Конгресс-отеля, так и в процессе ежедневной трудовой деятельности.

Стратегическая цель экологической политики Конгресс-отеля «Экватор» заключается в снижении негативного воздействия на окружающую среду в результате деятельности предприятия.

Ключевые принципы

- Мы несём ответственность перед обществом за то, что мы производим, что выбрасываем и что происходит вокруг нас.
- Мы соблюдаем экологические нормы и требования в области охраны окружающей среды.
- Мы участвуем словом и делом в экологической жизни города.
- Мы просвещаем сотрудников Компании в вопросах охраны окружающей среды и вовлекаем их в природоохранную деятельность.
- Мы проявляем инициативу и ищем новые возможности для воплощения наших экологических принципов

Основными направлениями реализации экологической политики является сохранение ресурсов, минимизация загрязнения и формирование экологического сознания.

1. СОХРАНЕНИЕ РЕСУРСОВ

Энергосбережение

Освещение в офисных и подсобных помещениях подчинено принципу рациональности: свет не должен гореть в условиях достаточного естественного освещения и в отсутствие сотрудников в помещении.

Все компьютеры и оргтехника отключаются от сети электропитания после окончания рабочего дня и на выходных.

В большинстве помещений Отеля лампы накаливания заменены или будут заменены в будущем на энергосберегающие LED аналоги.

Номера 6-го этажа обеспечены системой энергосбережения, обесточивающей номер, если Гость покидает номер.

При выполнении ремонтных работ здания применяются эффективные теплоизолирующие материалы и технологии.

Внедряются мероприятия по снижению потребления тепловой и электрической энергии.

Водосбережение

Гостям Конгресс-отеля предлагается принять участие в программе повторного использования полотенец. В случае если Гость желает, чтобы полотенце было заменено, он оставляет его на полу.

Рисунок К.1 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

В служебных туалетах установлена система половинного слива.

Сотрудники Компании придерживаются принципа экономии воды при мытье рук и чистке зубов. Все неполадки в системе водоснабжения оперативно устраняются с целью предотвращения перерасхода воды.

А ещё...

В холодильном оборудовании не используются вещества, вызывающие истощение озонового слоя. Также мы используем освежители воздуха, не оказывающие негативного воздействия на озоновый слой.

2. МИНИМИЗАЦИЯ ЗАГРЯЗНЕНИЯ

Пластик

Все пластиковые отходы 1, 2 и 5 типов собираются в сетку для пластика и централизованно передаются на переработку.

В Службе Питания не используются пластиковые соломинки для питья, шпажки и размешиватели, а также минимизировано использование одноразовой пластиковой посуды и полиэтиленовых пакетов.

Бумага

Бумажные отходы собираются централизованно в специализированных местах и передаются на переработку в соответствующую организацию.

Опасные отходы

Все отходы, которые могут нести угрозу благополучию окружающей среде, передаются специализированной компании для безопасной утилизации.

В Конгресс-отеле установлены два контейнера для батареек, предназначенных не только для технических нужд, но и для свободного использования сотрудниками и Гостями в целях утилизации отработанных элементов питания.

В планах — отказаться полностью от использования ртутьсодержащих ламп.

Чистящие средства

Все чистящие и моющие средства, применяемые в Конгресс-отеле для очистки номеров, общественных и производственных помещений, сертифицированы как безопасные для окружающей среды.

В качестве вспомогательного средства применяются препараты на основе инновационной ЭМ-технологии

Сточные воды

Предельно допустимая концентрация загрязняющих веществ в сточных водах Конгресс-отеля мониторится с помощью сторонних независимых экспертиз. В случае обнаружения отклонений от нормы сточные воды обрабатываются курсово ЭМ-препаратом до стабилизации показателей в пределах нормы.

Строительство

При проведении ремонтных и строительных работ мы отдаём предпочтение материалам, сертифицированным как безопасные для окружающей среды. В частности, мы не применяем изде-

3. ФОРМИРОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО СОЗНАНИЯ

Обучение и информирование

С целью изучения, понимания и применения на практике каждым работником положений Экологической политики в Компании регулярно проводится экологическое обучение сотрудников, как внутрикорпоративное, так и с привлечением внешних экспертов.

Дополнительным каналом внутреннего информирования об экологической деятельности компании и формирования экологического сознания сотрудника является «Экологический вестник» - внутрикорпоративная мини-газета, выпускаемая ежемесячно Администратором проектов. Электронная версия издания рассылается по e-mail на все корпоративные адреса, печатная версия размещается на досках объявлений.

2

Во внешнюю среду информация о природоохранной деятельности компании поступает через новостной раздел на официальном сайте Конгресс-отеля «Экватор» (www.hotelequator.ru), а также через социальные сети – Instagram и Facebook.

Экологические акции

Конгресс-отель «Экватор» с готовностью поддерживает мероприятия экологической направленности различных уровней и направлений – от всемирных акций (День Земли, Всемирный день чистоты и др.) до локальных мероприятий Дальневосточного филиала Российского Экологического Общества. Отмечаются различные экологические праздники, как в формате информационной поддержки, так и в формате специальных акций.

Конгресс-отель «Экватор» ежегодно в апреле организует масштабный корпоративный выездной субботник. В качестве объекта облагораживания членами выбирается значимая с рекреационной точки зрения территория.

На постоянной основе силами экологического кружка и штатного дворника осуществляется курирование сопки Тигровой: осуществляется уборка мусора, очищается заполненный мусорный мешок.

Конгресс-отель «Экватор» всегда открыт к сотрудничеству с организациями и лицами, заинтересованными в повышении экологической безопасности Компании и снижении её экологического следа.



В компании существует объединение сотрудников, неравнодушных к вопросам экологии – *Экологический кружок*. Участники экологического кружка личным участием поддерживают реализацию экологических акций, занимаются решением организационных вопросов, связанных с реализацией экологической политики Компании, являются её проводниками и идеологами.

Требования данной политики распространяются на всех сотрудников Компании. Каждый сотрудник обязан понимать её требования и воплощать их при нахождении на рабочем месте.

Ответственность за ежедневную реализацию принципов политики в рамках Служб возлагается на Руководителей. Руководители также обеспечивают явку сотрудников своих Служб на экологические обучения и вносят вклад в развитие экологического сознания вверенных сотрудников, донося до них положения данной политики и подавая личный пример следования её принципам.

Операционный директор

Определяет стратегическую цель и ключевые задачи экологической политики.

Несёт ответственность за определение вектора развития экологической политики Компании.

Обеспечивает доступность необходимых людских, финансовых и технических ресурсов.

Является гарантом реализации экологической политики на предприятии.

Финансовый директор

Ответственен за обеспечение доступности финансовых средств, заложенных в бюджет Операционного директора для реализации задач экологической политики компании.

Руководитель Службы эксплуатации зданий и сооружений

Несёт ответственность за:

- Экологические последствия принимаемых решений в сфере проектировочных, строительных и ремонтных работ, а также работ, проводимых на объекте подрядчиками;

3

- своевременную и безопасную утилизацию отходов;
- своевременный контроль и документирование качества воды и сточных вод;
- внедрение технологий с целью минимизации перерасхода ресурсов;
- выбор наиболее экологичных материалов при осуществлении строительных и ремонтных работ;
- контроль безопасности приобретаемых технических средств для окружающей среды (в т.ч. кондиционеры, холодильное оборудование).

Руководитель Службы питания

Отвечает за:

- минимизацию пластиковых отходов в рамках своей Службы;
- реализацию принципа рационального обращения с отходами в рамках своей Службы.

Директор по персоналу

Обеспечивает:

- формирование, воплощение и развитие системы экологического обучения для сотрудников Компании;
- погружение новых сотрудников в экологическую Культуру предприятия.

Администратор проектов

Координирует реализацию экологической политики Компании.

Ежемесячно выпускает «Экологический вестник».

Отвечает за периодические собрания экологического кружка.

Обеспечивает информационную и техническую реализацию экологических проектов в Компании в рамках компетенций.



Если у Вас возникло желание принять непосредственное деятельное участие в экологической жизни Компании, обратитесь к **Администратору проектов** (внутр. тел. 91 или напишите на a.shubina@hotelequtor.ru)

4

Рисунок К.4 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Приложение Л

Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

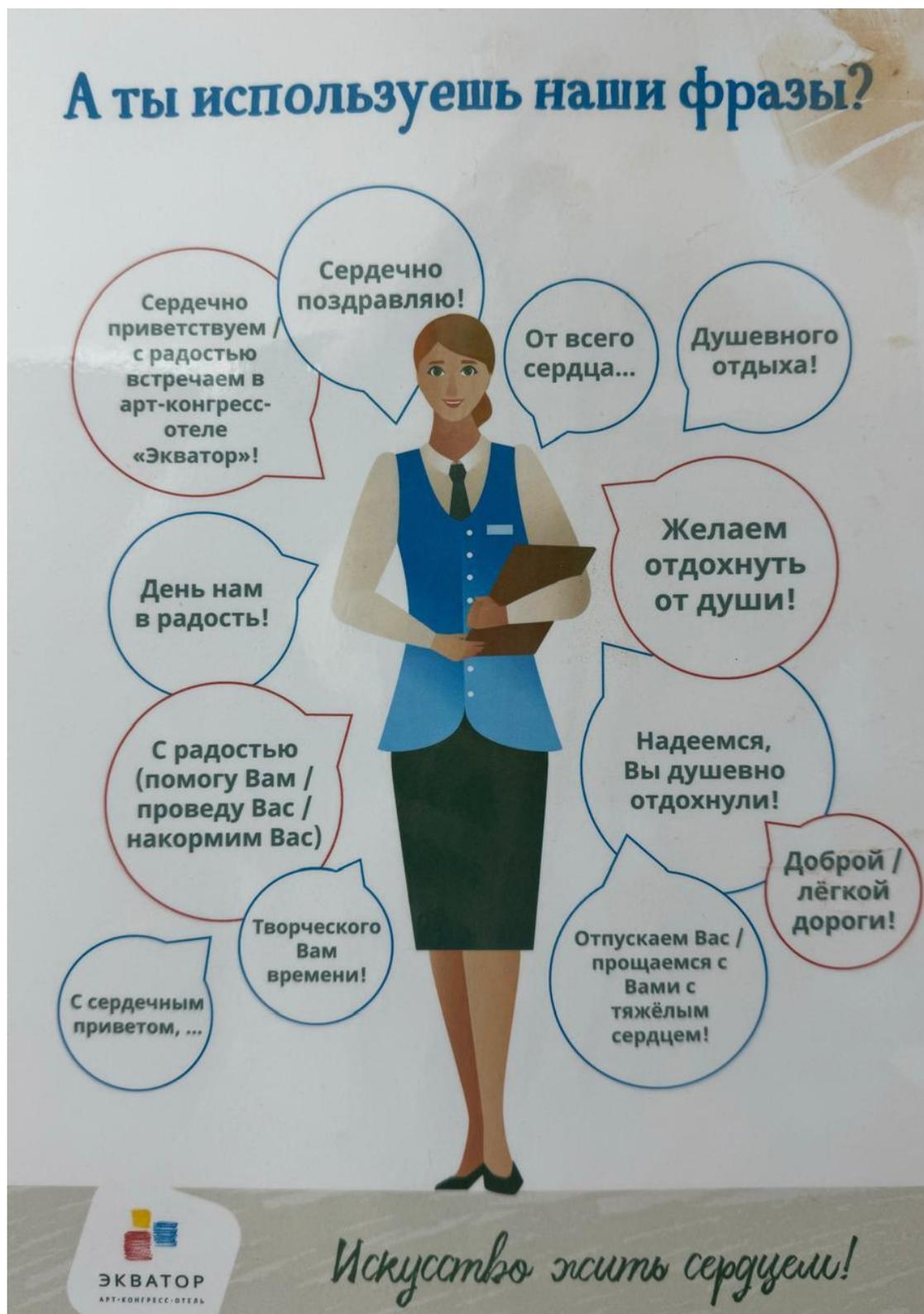


Рисунок Л.1 – Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

Приложение М

Стандарты внешнего вида для сотрудников службы бронирования ООО «УК «Экватор»



Рисунок М.1 – Стандарты внешнего вида для менеджеров ООО «УК «Экватор»

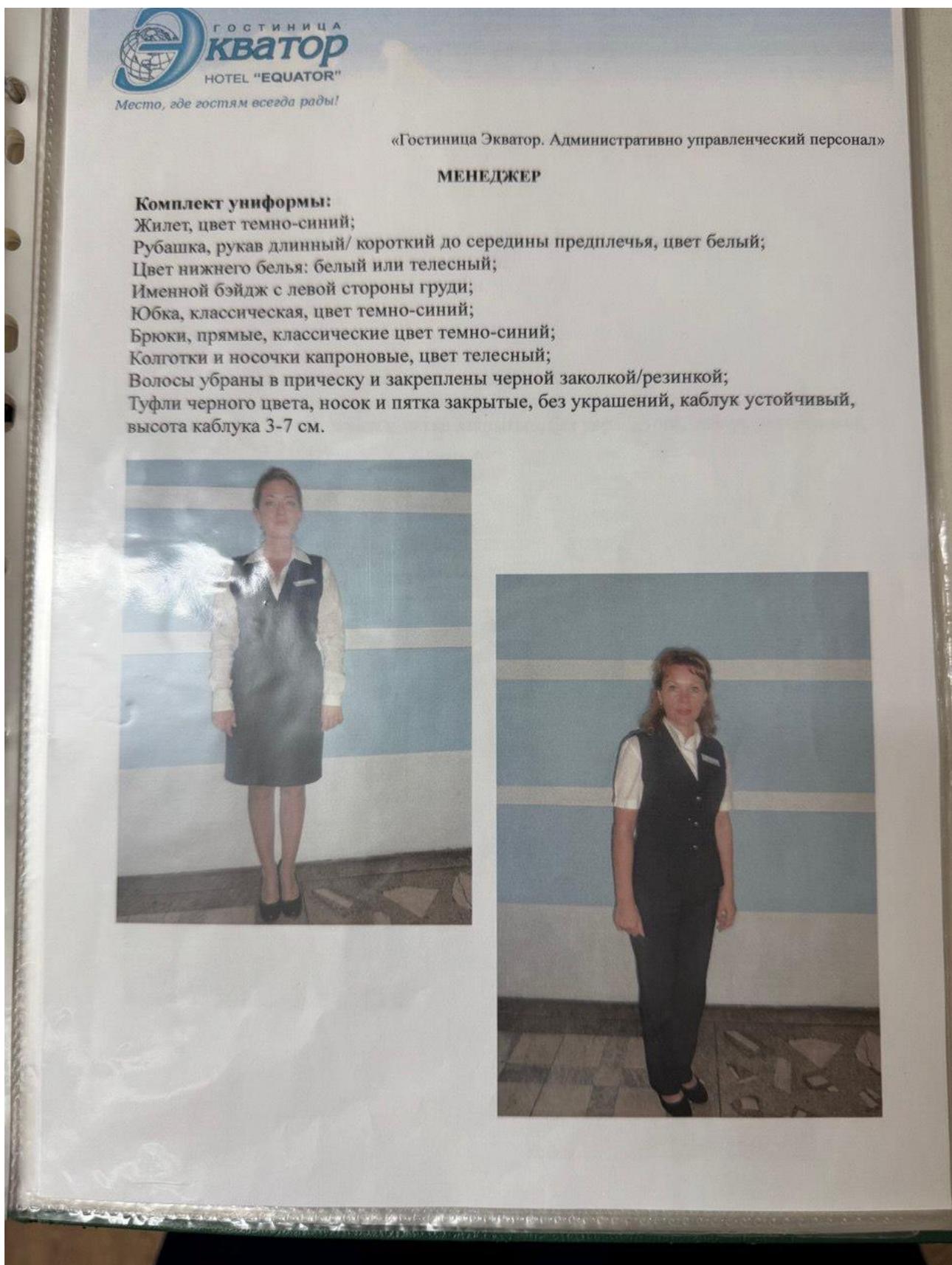


Рисунок М.2 – Стандарты внешнего вида для менеджеров ООО «УК «Экватор»



Место, где гостям всегда рады!

«Гостиница Экватор. Сотрудник офиса»

Комплект униформы:

Жилет, цвет синий;

Рубашка, рукав длинный/ короткий до середины предплечья, цвет белый;

Цвет нижнего белья: белый или телесный;

Именной бэйдж с левой стороны груди.

Юбка, классическая, цвет синий;

Брюки, прямые, классические цвет синий;

Шифоновый шарф, завязанный в бант;

Колготки и носочки капроновые, цвет телесный.

Волосы убраны в прическу и закреплены черной заколкой/резинкой.

Туфли черного цвета, носок и пятка закрытые, без украшений, каблук устойчивый, высота каблука 3-7 см.



Рисунок М.3 – Стандарты внешнего вида для менеджеров ООО «УК «Экватор»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г.

в организации ООО «УК «Экватор», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

наименование организации, юридический адрес

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

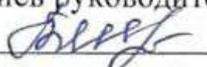
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ 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 Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
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 Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
6	Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6
7	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6

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 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «02» июля 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г.

в организации ООО «УК «Экватор», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

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 заявки 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.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			отлично

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 02 июля 2025 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия



Майзельс А.Д.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Терешкова Миланья Сергеевна

Фамилия Имя Отчество

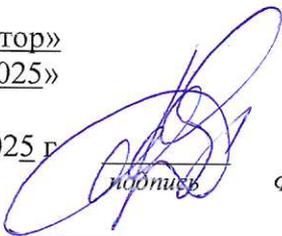
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ООО «УК «Экватор»

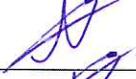
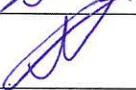
Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

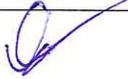
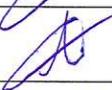
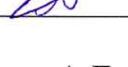
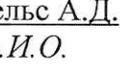
Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г.
дата



подпись

Мочалова Д.Э.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
19.06.2025	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	
20.06.2025	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
21.06.2025	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
23.06.2025	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	5	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
24.06.2025	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
25.06.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Внесение изменений в заказ на бронирование	5	

26.06.2025	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
27.06.2025	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	
28.06.2025	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	
30.06.2025	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	5	
01.06.2025	Обобщение полученных материалов	5	
02.07.2025	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
02.07.2025	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

М.П.



Майзель А.Д.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Терешковой Миланы Сергеевны
 группы СО-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	Высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
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	Высокий
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	Высокий
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	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий

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.	В/С/О/К/Ш
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.	В/С/О/К/Ш
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.	В/С/О/К/Ш

Руководитель практики (от организации)

Майзельс А.Д., 89149616665

М.П.



Характеристика

Терешкова Миланья Сергеевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 19.06.2025 - 02.07.2025 принимала активное участие в деятельности предприятия ООО «УК «Экватор», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

В отношении профессиональных качеств, Терешкова Миланья Сергеевна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный и ответственный. Студентка умело применяла в период прохождения производственной (по профилю специальности) практики в ООО «УК «Экватор» свои теоретические знания. Студентка успешно выполняла обязанности помощника сотрудника службы бронирования и продаж и тщательно отработывала следующие навыки: составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 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; информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; оформление принятых заявок на резервирование номеров; оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования; оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров; внесение изменений в заказ на бронирование; отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и. выписки гостей; отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями; отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей; выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности операционного директора предприятия Майзельс Альберта Дмитриевича студентка изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

Подготовленный отчет по производственной (по профилю специальности) практик является законченной исследовательской работой, выполненной на достаточно высоком уровне и отвечающей всем требованиям по актуальности, глубине разработки тем, обоснованности и достоверности выводов. Отчет заслуживает оценки «отлично».

Руководитель от предприятия
Майзельс А.Д.



М.П.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Терешкова Миланья Сергеевна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 1511-а от 03.06.2025 года
направляется в ООО "УК "Экватор", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 19.06.2025 года по
02.07.2025 года.

Руководитель практики Теня Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "УК "Экватор"	19.06.2025.	
ООО "УК "Экватор"	02.07.2025.	