

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

**ОТЧЕТ ПО**  
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**  
 по профессиональному модулю  
 ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»  
 ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»  
 ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего  
 «Администратор гостиницы (дома отдыха)»»  
 программы подготовки специалистов среднего звена  
 43.02.11 «Гостиничный сервис»

период с «03» июня по «23» июня 2021 года

Студент группы СО-ГС-19 \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Григорьева С.В.  
*подпись*

Наименование предприятия: ООО «Меридиан Менеджмент»

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Тищенко А.А.  
*подпись*

Отчет защищен:

с оценкой отлично Руководитель практики от ООО  \_\_\_\_\_ Беленькая Ж.А.

Владивосток 2021

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
1.5 Перспективы развития предприятия.....	12
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».....	14
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	18
2.3 Информационные технологии предприятия.....	22
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	24
4 Система обеспечения безопасности.....	26
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	28
6 Индивидуальное задание.....	35
Заключение (выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия).....	36
Список использованных источников.....	37
Приложение А. Схема проезда.....	38
Приложение Б. Холл ООО «Меридиан Менеджмент».....	39
Приложение В. Номера ООО «Меридиан Менеджмент».....	40
Приложение Г. Ресторан «Купол».....	42

## Введение

На сегодняшний день смело можно говорить о развитии гостиничного бизнеса, ведь с каждым днем появляется все больше различных гостиничных центров и предприятий. Создание больших гостиничных цепей позволило упростить поиск необходимой информации, ресурсов, а также упростило процесс поиска нужных кадров. Индустрия гостеприимства, как одна из крупнейших отраслей мировой экономики, бурно развивается.

Гостиничный бизнес – неотъемлемая часть индустрии гостеприимства – напрямую зависит от уровня расходов своих клиентов. В современных условиях, особенно в крупных мегаполисах, гостиницы буквально вынуждены бороться за «место под солнцем». Чтобы не только сохранить бизнес, но и развиваться, гостинице необходимы средства, получить которые можно только у клиента. Следовательно, предприятие этой сферы бизнеса должно уметь не только привлекать, но и стимулировать клиента приобретать гостиничные услуги.

Выделяют несколько основных направлений, по которым развивается гостиничный бизнес. Основные из них тесно связаны с расширением услуг, которые предлагают гостиницы. Современная гостиница – это не только крыша над головой, но и место, в котором можно прекрасно провести досуг, отдохнуть и посетить интересное мероприятие и др. Учет индивидуальных потребностей каждого посетителя, предоставление разнообразных телекоммуникационных услуг.

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику с 03 июня 2021 г. по 23 июня 2021 г. в ООО «Меридиан Менеджмент».

Целью прохождения практики является: сбор материалов, приобретение практических навыков самостоятельной работы основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- закрепление теоретических и практических навыков в сфере индустрии гостеприимства;
- проведение анализа деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».
- проведение анализа причин существования проблем;
- обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы;
- отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице и т.д.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

### 1.1 История создания и развития предприятия

Отель Меридиан расположен в самом живописном районе мыса Чуркин вдали от городской суеты и шумных дорог. Отель ООО «Меридиан Менеджмент» – это современный комфортабельный комплекс европейского уровня, расположенный в одном из самых живописных районов г. Владивостока [1].

ООО «Меридиан Менеджмент» на рынке более 18 лет. ООО «Бартер» – это управляющая компания гостиницы Меридиан. Также гостиница работает еще по 6 направлениям.

Из окон отеля открывается великолепный вид на деловой центр города, бухту Золотой Рог и мост. Недалеко от гостиницы расположен Владивостокский Рыбный Порт, Краевой Диагностический Центр, множество магазинов и кафе. Адрес: г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

### 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия

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

Основным нормативным документом ООО «Меридиан Менеджмент» является устав, согласно которому:

- общество создано без ограничения срока его деятельности.
- целью Общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения.
- общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами Российской Федерации.
- общество осуществляет виды деятельности – оказание бытовых услуг населению; предоставление комплекса гостиничных и сервисных услуг организациям, предприятиям и физическим лицам Российской Федерации, стран СНГ; предоставление проживающим в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг бытового назначения; оказание транспортных услуг; оказание услуг связи населению; сдача помещений в аренду; оказание туристических услуг; осуществление торгово–закупочной деятельности;

– отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Такую деятельность Общество осуществляет с момента получения лицензии и до истечения срока ее действия, если иное не установлено законом или иными правовыми актам

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

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

Все обязательные к размещению сведения содержат и правила продажи отдельных видов товаров. Согласно ст. 14.5 Административного кодекса предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность.

В ООО «Меридиан Менеджмент» имеются следующие учредительные документы:

- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы;
- свидетельство о постановке на учет Российской Организации в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ;
- бесплатные услуги
- сертификат соответствия;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- правила предоставления гостиничных услуг
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;
- лицензия на осуществление розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания;
- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии «три» звезды;
- лицензионный договор о публичном исполнении обнародованных произведений;
- правила торговли;
- договор о выплате вознаграждения за публичное исполнение фонограмм, опубликованных в коммерческих целях;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

Таким образом, следует отметить, что отель ООО «Меридиан Менеджмент» полностью контролирует свою деятельность в рамках закона Российской Федерации.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирование как единого целого. Выстраивание организационной структуры преследует одну цель – удовлетворение потребностей клиентов при лучшей управляемости, меньших финансовых и трудовых затратах. Качество обслуживания гостей напрямую зависит от грамотно выстроенной организационной структуры управления отелем.

Организационная структура управления ООО «Меридиан Менеджмент» направлена на качественное решение задач. Структура управления оказывает огромное влияние на все стороны управления, так как связана с ключевыми понятиями менеджмента – целями, функциями, процессом, механизмом, функционирования, полномочиями людей. Поэтому менеджеры всех уровней уделяют огромное внимание принципам и методам формирования структур, выбору типа или комбинаций типов структур, изучению тенденций их построения, оценке их соответствия решаемым целям и задачам.

В отеле имеется Административная служба. Эта служба включает в себя: отдел кадров, расчетную часть, секретариат.

Все финансовые вопросы отеля решает бухгалтерия. В состав этого подразделения входят: главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера. По выполнению определенных операций в расчетной части отеля существует специализация бухгалтеров. В таком случае один бухгалтер обрабатывает платежные документы, которые поступают из служб приема и размещения и связаны с приемом оплаты за проживание и дополнительные платные услуги. А у другого бухгалтера имеется своя финансовая документация, которая поступает из службы питания.

Так же неотъемлемой частью гостиницы ООО «Меридиан Менеджмент» является служба питания. Эта служба обеспечивает питанием клиентов в ресторане, кафе, барах: проводит обслуживание мероприятий, банкетов: несет ответственность за приготовление пищи, хранение напитков и продуктов: за уборку помещений на кухне, мытье посуды: занимается приемом заказов и доставкой пищи в номера.

Служба питания в отеле включает в себя: отдел банкетного обслуживания, отдел барного обслуживания, службу обслуживания на этажах, службу стюардинга, столовую для персонала, отдел ресторанного обслуживания, кухню. Возглавляет службу организации питания менеджер [2].

Структура управления предприятия представлена на рисунке 1.

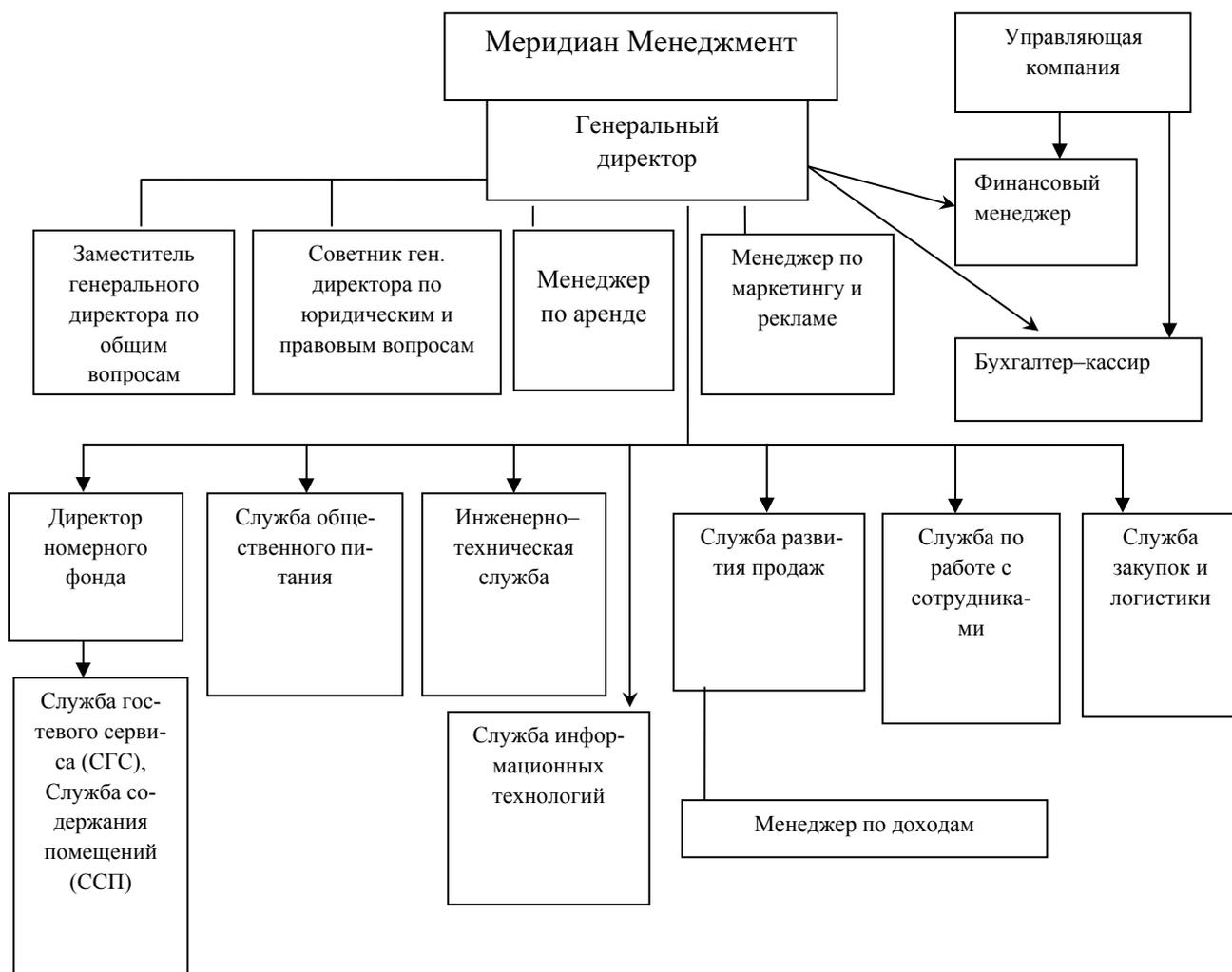


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Меридиан Менеджмент»

К важнейшим функциям генерального директора ООО «Меридиан Менеджмент» относятся:

- Принятие ориентированных на выбранный рыночный сегмент решений, сфокусированных на удовлетворении потребностей клиентов.
- Определение общих направлений и приоритетов политики предприятия в рамках поставленных задач и целей, проведение финансовой политики организации.

Генеральный директор совместно с учредителями гостиничного предприятия «Меридиан Менеджмент» определяют круг поставщиков, окончательно утверждают стратегию тактику деятельности гостиницы.

Генеральный директор осуществляет оперативное управление деятельностью ООО «Меридиан Менеджмент», свою деятельность он осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ, а также на основании Устава гостиницы. Управляющая гости-

ницей отвечает за качество подготовки номерного фонда перед заселением клиентов, контролирует состояние бытовой техники, мебели гостиницы.

Директор службы номерного фонда гостиничного предприятия «Меридиан» несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами.

На администраторов, специалистов службы номерного фонда ООО «Меридиан Менеджмент» (в том числе, на директора) возлагаются следующие основные функции:

- Прием и регистрация посетителей, оформление необходимой документации.
- Обслуживание и консультирование посетителей, по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- Обеспечение контроля за соблюдением подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда и пожарной безопасности, своевременностью и качеством подготовки номеров и мест к заселению; сохранностью материальных ценностей; своевременностью оплаты за проживание в гостинице и предоставляемые услуги.
- Информирование руководства об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

Важное место в сервисной деятельности занимает отдел хозяйственной службы это – руководители службы, старшие горничные, горничные. В должностные обязанности горничных ООО «Меридиан Менеджмент» входит [3]:

- уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиничного предприятия, санузлов и других закрепленных помещений;
- осуществление смены постельного белья и полотенец в сроки предусмотренные правилами пользования и внутреннего распорядка гостиницы, уборка постели;
- принятие номера от проживающих при их выезде;
- при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщить администратору;
- принятие от проживающих заказов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения;
- соблюдение правил техники безопасности, этических норм общения с проживающими.

Очень важным в обеспечении конкурентоспособности данного средства размещения является четкое соблюдение горничными основных правил выполнения уборочных работ:

- заходить в номер только с разрешения гостя;
- заходить в номер только со стуком дважды, интервал 50–30 секунд;

- не трогать личные вещи клиента;
- не открывать шкафы, тумбочки с личными вещами клиентов;
- не выкидывать порченные продукты из холодильника без разрешения клиента.

Характеристика и функции служб ООО «Меридиан Менеджмент» представлены таблице 1.

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «Меридиан Менеджмент»

Служба	Функции
1	2
Служба Front Desk (Гостевого сервиса)	Эта служба реализует большое число важнейших функций. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.
Служба обслуживания номеров	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест чистыми и в порядке.
Бухгалтерия	Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату.
Отдел снабжения	Покупка всех необходимых для гостиницы товаров. Этот отдел должен выбирать товары лучшего качества, основываясь на заказах и спецификациях, а также подтверждать необходимость покупки данного товара и приемлемость.
Отдел охраны	Отвечает за безопасность всех гостей и работников. Посты отдела охраны распределены по всему отелю. Другие работники отвечают за поиск и устранение Отдел различных поломок, а также стараются предотвратить их. Отдел занимается охраной собственности гостей и отеля
Прачечная	Отвечает за обеспечение Хозяйственного отдела чистым бельем ежедневно. В этом отделе предоставляются услуги по химчистке и стирке белья

Как и другие службы гостиницы, административная служба находится в подчинении генерального директора ООО «Меридиан Менеджмент», который занимается, принимая во внимание небольшие масштабы деятельности данного гостиничного предприятия, планированием, координацией, контролем деятельности данной службы.

Менеджер по персоналу, входящий в состав административной службы ООО «Меридиан Менеджмент», вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В его обязанности также входит ведение личных дел всех сотрудников гостиничного предприятия.

Служба безопасности ООО «Меридиан Менеджмент» поддерживает порядок и безопасность, так как гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Основные задачи ООО «Меридиан Менеджмент»:

- поиск и привлечение новых проектов

- стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом, контроль всех бизнес–процессов сети;
- руководство юридической службой и развитие правовых процессов;
- развитие арендного бизнеса;
- развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом
- реализация интернет–проектов компании и электронные продажи.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

- информирование о перечне услуг, цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

- организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.

- осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

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

- обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

Отель предлагает размещение в 130 номерах различных категорий: Стандартный, Люкс, Студия, VIP

Существуют четыре разновидности номеров класса «Стандарт», отличающихся между собой дизайном, комплектацией и степенью комфортности. Они расположены на втором, третьем, пятом и шестом этажах гостиницы.

Номер «Стандартный А» в комплектацию 1–комнатного номера входят: полутораспальная кровать, душевая кабина, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), журнальный столик, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Стандартный В» в комплектацию 1–комнатного номера входят:

полутораспальная кровать, душевая кабина, холодильник, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), письменный стол, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Стандартный С» в комплектацию 1-комнатного номера входят: двуспальная кровать, душевая кабина, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), журнальный столик, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Стандартный D» в комплектацию 2-комнатного номера входят: две полутораспальные кровати, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф, журнальный столик, 2 тумбочки, 2 кресла, индивидуальный набор средств гигиены.

Номера категории «Люкс» – лучший выбор для тех, кто предпочитает высокое качество обслуживания и удобство во всем. 2-комнатный номер площадью 23 м<sup>2</sup> состоит из спальни и гостиной. Уютная обстановка «Люксов» сделает пребывание в гостинице максимально комфортным и приятным.

Номер «Люкс А» В комплектацию номера входят: полутораспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, журнальный столик, тумбочки.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Люкс В» В комплектацию номера входят: двуспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, журнальный столик, тумбочки.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

Студия – удобный вариант размещения для тех, кто любит комфорт, уединение и тишину. Свободная планировка комнаты площадью 29 м<sup>2</sup>, с выделенными зонами для сна, отдыха и работы, создает особую атмосферу, а большие панорамные окна позволяют любоваться прекрасным видом на море и город.

Номер «Студия» В комплектацию номера входят: двуспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, диван, журнальный столик.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

На 7-м этаже отеля «Меридиан» находятся 2-комнатные VIP-номера – роскошные апартаменты, отличающиеся индивидуальным дизайном и повышенной степенью комфортности.

Просторный номер площадью 90 м<sup>2</sup> сочетает в себе отдельные спальню и гостиную. Удобная обстановка и мягкие цвета интерьера создают атмосферу уюта и покоя. Из окон номера открывается прекрасный вид на Владивосток и бухту Золотой Рог, все номера катего-

рии VIP дополнительно оснащены современной системой кондиционирования и обслуживаются с особым вниманием.

Номер категории VIP В комплектацию номера входят: двуспальная кровать, холодильник, кондиционер, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), двухместный диван–кровать, гардероб в спальне. Ванная комната в номере оборудована душевой кабиной, гидромассажной ванной и биде.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

В каждом номере есть все необходимое для полноценного отдыха и проживания: современная мебель, душевая кабина или ванна, ЖК–телевизор, телефон с выходом на городскую и междугороднюю связь, доступ к сети Интернет.

#### Ресторан

Под стеклянным куполом гостиницы «Меридиан» расположен ресторан «Купол».

Размещенный на трех уровнях, выдержанный в легком, воздушном стиле, ресторан располагает к отдыху и созерцанию.

Изящные винтовые лестницы уведут посетителей на самых верх, откуда открывается великолепный вид на город, а панорамное остекление создает ощущение полета (Приложение Г).

К услугам посетителей: различные блюда европейской и русской кухни, новинки от шеф–повара, безалкогольные напитки и коктейли, большая винная карта, десерты собственного производства.

Гости отеля могут воспользоваться и дополнительными платными услугами прачечной, парковки, депозитария или заказать трансфер.

Кроме того, сотрудники отеля помогут забронировать и доставить билеты на поезд, самолет, автобус. Сотрудники отеля также ознакомят гостей с репертуаром театров и кино.

#### Платные услуги

По желанию клиента, в номерах устанавливается мини–бар с широким выбором напитков.

## 1.5 Перспективы развития предприятия

На каждом предприятии должна быть разработана система управления изменениями с ее центральной частью при руководстве и соответствующими группами в основных структурных единицах.

Назначение системы – своевременно формулировать цели развития, ставить проблемы и задачи, находить способы и организовывать достижение целей.

У гостиницы «Меридиан» есть следующие возможности для дальнейших перспектив:

- Расширение компании, открытие отелей под этим же брендом
- Улучшение качества обслуживания и сокращение времени на обслуживание
- Ориентирование на более широкий сегмент потребителей
- Официальное присвоение категории 4 звезды, что приведет к увеличению потока

клиентов.

- Включение гостиницы в глобальную сеть резервирования.
- Увеличение эффективности работы гостиницы за счет инновационной деятельности
- Возможность роста рынка гостиничных услуг, при эффективном использовании

имеющихся турресурсов и инфраструктуры.

– Высокий платежеспособный спрос и стабильная социально–экономическая ситуация в гостинице.

– Устойчивое восприятие образа Приморского края как территории, привлекательной для внутреннего туризма группами потребителей (внутри края, страны, за рубежом).

В настоящее время для выживания на рынке и сохранения конкурентоспособности все предприятия должны время от времени вносить изменения в свою хозяйственную деятельность.

Отель ООО «Меридиан Менеджмент» большое перспективное будущее. Это отель каждый год посещают большое количество гостей. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди приезжающие в город на заработки и решающие какие–либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих [4].

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

Обслуживание подразумевает большую степень контакта с потребителем. Предоставление услуги обычно совпадает с потреблением. Производство допускает разделение между производством и потреблением, так что производство может происходить от потребителя. Это расширяет возможности выбора места и методов работы, планирования рабочего графика и осуществления контроля над производством по сравнению со сферой обслуживания. Производство за счет создания производственных запасов может лучше сглаживать неравномерность потребительского спроса.

Организационно-правовая форма гостиничного предприятия ООО «Меридиан Менеджмент» – общество с ограниченной ответственностью. В настоящее время на рынке гостиничных услуг организационно-правовая форма предприятия типа общества с ограниченной ответственностью является наиболее распространенной. Гостиница функционирует на рынке гостиничных услуг города Владивостока и является одной из крупных предприятий гостиничного сервиса. Гостиница оказывает услуги по размещению гостей. Кроме того, гостям предоставляется ряд дополнительных услуг.

При заселении иностранных граждан администратор или портье обязан заполнить данные статистической отчетности с указанием фамилии, имени, номера визы, срока действия визы, цели поездки и страны проживания. При оформлении проживания в гостинице гость обязан ознакомиться с порядком проживания в гостинице, правилами противопожарной безопасности, правилами пользования электроприборами. Оформление гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее, производится круглосуточно.

Деятельность гостиницы выполняет ряд определенных операций, которые и выполняют определенные функции, а именно подготовку и реализацию оказываемых услуг.

Рассмотрим более подробную характеристику подразделений и деятельность персонала, выполняющего основные виды деятельности, связанные с предоставлением гостиничных услуг.

Служба приема и размещения гостей в ООО «Меридиан Менеджмент» выполняет ряд важных функций, а именно: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при его выезде, предоставление различной информации, разрешение конфликтов. Служба размещения использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

В данном подразделении сети ООО «Меридиан Менеджмент» работают дежурный администратор, портье, кассир и бармен. Администратор этой службы контролирует автомати-

зированной систему управления. Автоматизированная система управления – это система, состоящая из набора компьютерных программ, с помощью которых можно собирать и использовать информацию, предназначенную для работы офисов управления и поддержки. В автоматическую систему управления входят четыре особо важные программы, которые обеспечивают администратора необходимой информацией в таких направлениях, как:

- 1 общие вопросы по управлению;
- 2 управление расчетами с гостями;
- 3 управление службой резервирования;
- 4 управление обслуживанием гостей.

Административно-хозяйственная служба в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» состоит из большого количества персонала. В ней работают большая часть всех служащих данной гостиницы.

Главными служебными обязанностями административно-хозяйственной службы являются: контроль за оборудованием, поставками чистотой и порядком в гостевых комнатах и помещениях общего пользования, ведение документации, а также управление людьми и службой в соответствии с финансовой политикой генерального управляющего.

Служба безопасности в ООО «Меридиан Менеджмент» возглавляет ответственный за безопасность, который обязан обеспечить связь с местными пожарными, полицейскими властями, городскими органами безопасности и со всеми остальными отделами гостиницы. Работники службы безопасности реагируют на чрезвычайные ситуации, выполняют свои функции быстро, квалифицированно и тактично. Они разбирают все инциденты, составляют протоколы о кражах, несчастных случаях, заявлениях и других происшествиях, используя соответствующие формуляры и журналы. Данная служба контролирует строгое соблюдение всеми сотрудниками правил техники безопасности, а также требований к охране здоровья, готовность на случай аварийного положения или чрезвычайных обстоятельств. Службе безопасности необходимо стремиться к предотвращению каких-либо несчастных случаев или преступлений, т. к. подобные инциденты могут стоить гостинице не только больших денег, но и репутации.

Служба управления номерным фондом в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура, обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимается оказанием бытовых услуг гостям.

Служба бронирования в ООО «Меридиан Менеджмент» позволяет более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а гостю платить по более низким ценам. Также отдел бронирования аккуратно следит за конъюнктурой, скрупулезно собирает заявки на бронирование и пользуется любым повышением спроса, которое гостиница употребляет, тем самым увеличивая стоимость размещения и давая данному предприятию больший доход.

Служба портье в отеле ООО «Меридиан Менеджмент» выполняет следующие обязанности, в которые входит передача информации в различные подразделения гостиничного предприятия о потребностях клиентов. Содержание службы портье, как правило, изменяется в период особо большого наплыва гостей. Во время оформления въезда/выезда обмен информацией происходит с соответствующими подразделениями гостиницы. Основной задачей службы портье является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера. Традиционный способ контроля в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» заключается в наличии карточек, в которые заносится имя гостя и вся информация о сроках размещения и характере расчетов. Карточка вкладывается в ту секцию, которая соответствует определенному гостиничному номеру [5].

Служба приема гостей в ООО «Меридиан Менеджмент», а именно процесс приветствия и регистрация, является достаточно важной существенной частью комплексной оценки работы гостиницы.

Последовательность процесса прибытия гостя можно представить следующим образом:

- 1) прибытие;
- 2) встреча гостя представителем гаражной службы;
- 3) встреча гостя, выходящего из машины, швейцаром;
- 4) размещение, которое осуществляет портье, непосредственно принимающий гостя (проверяет и идентифицирует оплату брони, регистрирует прибытие гостя);
- 5) посыльный оказывает помощь с доставкой багажа, размещением гостя в номере, осуществляет проверку квитанции на размещение;
- 6) служба горничных обеспечивает чистоту и комфорт номера;
- 7) служба безопасности гостиницы заботится о сохранности багажа и безопасности личности гостя.

Первый служащий, с которым гости часто сталкиваются в гостинице – дежурный гаражной службы. Дежурный гаражной службы приветствует подъезжающих гостей, открывает дверь их автомобиля, может помочь с размещением багажа на тележке и отвечает за безопасность транспортного средства. Взяв с гостя плату за стоянку каждый день, отдел гаражной службы получает прибыль, направляемую на оплату затрат на обслуживание и страхование стоянки или места для стоянки автомобилей. Плата за стоянку добавляется непо-

средственно к счету гостя. Как правило, гостиницы передают полномочия по оказанию данного вида услуг частной компании, отвечающей за работу стоянки, которая и будет осуществляться с помощью дежурного стоянки. После того как гостя встретил швейцар, происходит регистрация гостя на стойке ресепшн и заключительным этапом является его размещение в указанный на карте гостя номер.

Служба горничных в ООО «Меридиан Менеджмент» несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и в служебных помещениях гостиницы, а также в сохранении в этих помещениях чистоты и порядка. Производной от этой функции является функция информирования службы портье о свободных и занятых номерах, чтобы свободные были проданы, а занятые учтены системой контроля. Ежедневной обязанностью горничной является выполнение сменного задания, т. е. уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны, а по окончании уборки – информирование супервайзера с целью учета и проверки качества. Также рабочие данной службы выполняют доставку чистого постельного белья и универсальных тележек горничных на этажи. Служба горничных является в большинстве случаев наиболее функционально значимым подразделением в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент», так как отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание гостей. Горничные превращают использованный продукт, каким является гостиничный номер после выезда гостей, в готовый для последующей реализации, чистый и уютный номер. Служба горничных использует собственную прачечную, в которой использованное постельное белье, полотенца.

Ночной аудитор в ООО «Меридиан Менеджмент» начинает работу около часа ночи, проверяет и подытоживает кредиторскую задолженность гостей. Баланс счетов подводится каждый вечер. Этот процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда все прочие службы уже не работают.

Таким образом, производственная (технологическая) деятельность гостиницы ООО «Меридиан Менеджмент» выполняет ряд важных функций, которые связаны с предоставлением качественных услуг всем, проживающим в гостинице и требующие достаточно обширного количества служб. Также услуга, предоставляемая в гостинице, имеет свои специфические характеристики и для их качественного оказания создана достаточно сложная структура, отвечающая за качество, своевременность и уровень оказания услуги. Каждая группа персонала гостиницы в процессе производственной деятельности отвечает за определенный этап предоставления готовых услуг гостю.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Меридиан Менеджмент». Культура предприятия

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [6].

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли. Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Стоимость номеров ООО «Меридиан Менеджмент»

Категория номеров	Цена за номер
Номер «Стандартный А»	От 3500 рублей
Номер «Стандартный В»	От 3800 рублей
Номер «Стандартный С»	От 4000 рублей
Номер «Стандартный D»	От 7000 рублей
Номер «Люкс А»	От 4500 рублей
Номер «Люкс В»	От 5000 рублей
Номер «Студия»	От 7500 рублей
Номер категории VIP	От 14000 рублей

Из таблицы видно, что цены на услуги размещения в гостинице находятся в среднем ценовом диапазоне. В гостинице существуют следующие категории номеров (Приложение Б):

– Люкс: лучший выбор для тех, кто предпочитает высокое качество обслуживания и удобство во всем. 2-комнатный номер площадью 23 м<sup>2</sup> состоит из спальни и гостиной. «Люксы» могут служить прекрасными апартаментами для новобрачных, а также очень удобны для проживания семейной пары. Уютная обстановка «Люксов» сделает ваше пребывание в гостинице максимально комфортным и приятным.

– Студия: удобный вариант размещения для тех, кто любит комфорт, уединение и тишину. Свободная планировка комнаты площадью 29 м<sup>2</sup>, с выделенными зонами для сна, отдыха и работы, создает особую атмосферу, а большие панорамные окна позволяют любоваться прекрасным видом на море и город. Номера «студии», расположенные на 7-ом эта-

же отеля ООО «Меридиан Менеджмент», имеют все, что нужно для длительного проживания.

– Стандартные номера: Оптимальный вариант для тех, кто ценит комфорт и качество в сочетании с доступностью. «Стандарты» пользуются заслуженной популярностью среди клиентов, благодаря удачному соотношению «цена–качество». Уютные 1 и 2–комнатные номера укомплектованы всем необходимым для отдыха и работы.

– VIP: На 7–м этаже отеля «Меридиан» находятся 2–комнатные VIP–номера – роскошные апартаменты, отличающиеся индивидуальным дизайном и повышенной степенью комфортности. Просторный номер площадью 90 м<sup>2</sup> сочетает в себе отдельные спальню и гостиную. Удобная обстановка и мягкие цвета интерьера создают атмосферу уюта и покоя. Из окон номера открывается прекрасный вид на Владивосток и бухту Золотой Рог, создавая отличное настроение на весь день. Кроме того, все номера категории VIP дополнительно оснащены современной системой кондиционирования и обслуживаются с особым вниманием.

Подробная комплектация номеров гостиницы дается в приложении. Основные должностные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Основные должностные обязанности персонала ООО «Меридиан Менеджмент»

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
1	2	3
<b>Служба приёма</b>		
1	Дежурный администратор	Предоставление номеров и мест приезжающим. Производство расчётов за проживание и предоставление платных услуг;
3	Бухгалтер	Производит расчётную часть с администрацией, с горничными, с АХО, с сауной и т.д.
<b>Служба обслуживания</b>		
4	Коридорный	Доставляет багаж в номер. Сопровождает гостя в номер и особо важно – давать информацию об услугах гостиницы;
5	Водитель	Доставляет работников отеля в определённый пункт назначения;
<b>Служба номерного фонда</b>		
6	Старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам;
7	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере;
8	Рабочие	Осуществляет ремонт в номере, какой – либо сложности виде исправление санузла, электрических приборов и т.д.

Продолжение таблицы 3

Служба безопасности		
9	Охрана	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей;
Служба питания и напитков		
10	Служба питания	Обеспечение туристов питанием, технология предоставления блюд и напитков;
11	Официант	Принимает заказ, оказывает помощь при выборе блюд;

ООО «Меридиан Менеджмент» предназначен для проживания деловых путешественников и туристов, традиционно предъявляющих повышенные требования к уровню комфорта в номерах. ООО «Меридиан Менеджмент» реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников. Гостиница объединяет в себе эргономичный дизайн и высокие технологии, создающие уютную атмосферу для комфортного отдыха в отеле ООО «Меридиан Менеджмент». Концепция номеров воплощает многолетний опыт работы в индустрии гостеприимства и учитывает потребности современных гостей. Каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

Всех потребителей услуг гостиницы можно разделить на 3 группы [7]:

1 «Деловые люди» – это лица, которые путешествуют для ведения бизнеса. Как правило, у них ограничены сроки пребывания, обычно 3–4 дня. Индивидуальные бизнесмены являются экономически выгодными для гостиниц, так как они обеспечивают гостиницам гарантийную загрузку в запланированном отрезке времени в период деловой активности.

2 «Отдыхающие туристы» – это лица, которые посещают страну (место) временного в оздоровительных, познавательных, профессионально–деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки. Как правило, они платят за спальное место; питаются в кафе, ресторанах; покупают сувениры; посещают развлекательные и культурные учреждения.

3 «Молодожены» – обычно являются лояльными гостями. Номера для молодоженов представляют собой оазис романтики и особого шика. Брачующиеся предпочитают забронировать специально предусмотренный номер для молодоженов, так как все детали сервиса предоставят молодоженам незабываемый отдых. Молодоженов устраивают разные расценки и категории, в основном гости предпочитают номера «Люкс» и «Студия».

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

Успешная работа гостиничного комплекса зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, ООО «Меридиан Менеджмент» начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. Так же к важному фактору, влияющего на успех в гостиничном бизнесе можно отнести такой аспект, как культура предприятия, т.е. культура обслуживания, манера общения с клиентами и даже внутренний интерьер предприятия общественного питания и т.д. По таким принципам строятся социально – психологические отношения в предприятии.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию гостиничного работника и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в гостиницу, а также впечатление о предприятии.

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символов. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда.

ООО «Меридиан Менеджмент» по праву считается одной из лучших гостиниц города. Многие, поселившись однажды, становятся постоянными клиентами гостиницы. Людям нравится эта гостиница. Качество и цена ее услуг наиболее соответствуют запросам основной массы российских граждан. Гостиница часто принимает иностранных гостей.

Корпоративную культуру ООО «Меридиан Менеджмент» можно определить как систему коллективно-разделяемых ценностей, убеждений, традиций, стереотипов и норм поведения, она выполняет функцию внутренней интеграции всех сотрудников компании, как управленческого, так и обслуживающего персонала.

В гостиничной деятельности ООО «Меридиан Менеджмент» компонентами культуры являются: материальная база, выполнение стандартов качества, структура управления, грамотно обученный персонал, контрольные и корректирующие мероприятия, мотивация к труду [8].

Функции культуры в ООО «Меридиан Менеджмент»:

- 1 формирование оригинального имиджа;
- 2 усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- 3 культивирование чувства общности всех членов предприятия;

4 усиление системы социальной стабильности, обеспечение стандартов поведения, формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Таким образом, для сотрудников предприятия ООО «Меридиан Менеджмент» культура предприятия заключается в многих факторах, а именно – это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, днем рождения или профессиональным праздником, чувство принадлежности к чему-то значительному, информированность персонала о планах и состоянии дел на предприятии.

### 2.3 Информационные технологии предприятия

Успешное функционирование любой фирмы на рынке туристского бизнеса практически невозможно без использования современных информационных технологий. Специфика технологии разработки и реализации гостиничного продукта требует таких систем, которые в кратчайшие сроки обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении гостиничных услуг. Это достижимо при условии широкого использования в индустрии гостеприимства современных компьютерных технологий обработки и передачи информации.

Несмотря на многочисленность комплексных систем автоматизации гостиничных хозяйств, основные принципы построения подобных систем довольно схожи: все системы представляют собой интегрированные пакеты программ, автоматизирующих деятельность основных служб гостиницы: управление номерным фондом, административной, коммерческой, инженерной, службы общественного питания.

При внедрении новой информационной технологии в организации необходимо оценить риск отставания от конкурентов в результате ее неизбежного устаревания со временем, так как информационные продукты, как никакие другие виды материальных товаров, имеют чрезвычайно высокую скорость сменяемости новыми видами и версиями. Периоды сменяемости колеблются от нескольких месяцев до одного года.

В современном мире ни одна успешная гостиница не может обойтись без применения информационных технологий. Необходимость внедрения систем автоматизированного управления стала очевидным фактором успешного совершенствования бизнеса для большинства гостиниц.

Эффективность развития информационных технологий предприятий индустрии гостеприимства зависит от целого комплекса скоординированных мероприятий по пересмотру сложившихся методов и порядка работы, переподготовке персонала, разработке информационно-технологической стратегии предприятия.

Ценность системы управления можно рассматривать в двух разрезах – процессов, которые система автоматизирует, и данных, аккумулируемых системой в ходе её работы. Компьютерные системы управления предприятием позволяют автоматизировать выполнение поставленных задач персонала и руководства гостиницы. При этом достигается взаимосвязь между различными службами, что повышает эффективность и позволяет избавиться от ошибок. С помощью информационных технологий потребители предприятий индустрии гостеприимства становятся центром внимания и получают индивидуально – ориентированное обслуживание, поскольку системы позволяют учитывать предпочтения каждого гостя и процесс оказания услуг становится упрощенным для клиента.

Другая важная сторона автоматизации управления гостиницами – это управление данными. В основе современных систем управления гостиницами лежат мощные базы данных, позволяющие аккумулировать и хранить детальную информацию по работе гостиницы и её взаимоотношениям с каждым гостем. Эффективное использование собранных данных является ключевым фактором для достижения гостиницей конкурентного преимущества на рынке.

ООО «Меридиан Менеджмент» использует различные информационные технологии, которые позволяют совершенствовать продажу оказываемых услуг и выступать одним из самых востребованных отелей Владивостока. У данного предприятия индустрии гостеприимства имеется собственный сайт, с помощью которого гости могут ознакомиться с ценовой политикой номеров, услугами, которые имеются в отеле, а также мероприятиями, акциями и скидками, действующими в ООО «Меридиан Менеджмент». В качестве информационных технологий в ООО «Меридиан Менеджмент» использует разнообразные программы, а именно: программа лояльности, с помощью которой гости могут получать скидки и копить баллы за проживание в отелях сети, после авторизации в программе гости получают доступ к эксклюзивным ценам и предложениям отеля, а также ООО «Меридиан Менеджмент» использует программу бронирования Booking.com, которая представляет собой крупнейший европейский портал онлайн – бронирования.

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

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Меридиан» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм–посредников представительских подарков и сувениров;
- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных поездок работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

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

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп [7]:

- Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.

– Премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге.

– Купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.

– «Подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов.

– Экспозиции в местах продаж. Они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах.

– Презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. Проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

Большое влияние на имидж ООО «Меридиан Менеджмент» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков и прочее.

В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание. Таким образом, ознакомившись с рекламным проспектом, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

## 4 Система обеспечения безопасности

Главная задача безопасности в гостиничном комплексе состоит в реализации условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. В современных условиях безопасность гостиницы невозможна без системы технических средств безопасности.

Рассматривая понятие безопасности с точки зрения гостиничного комплекса можно сказать, что безопасность включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания.

Технические средства являются основой системы безопасности хостела по нескольким причинам.

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

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

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

Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности современного гостиничного комплекса, следует назвать контроль доступа на объект, комплекс мер по противопожарной защите, охранную сигнализацию и видео наблюдение.

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

Для обнаружения факта возгорания в «Меридиан» используются различные типы пожарных датчиков:

- дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.) – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности – во всех помещениях;
- тепловые (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр.) – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, предусмотрена автоматическая разблокировка всех дверей в случае пожарной тревоги.

Назначение охранной сигнализации – эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места, безотлагательное оповещение сотрудников службы безопасности и полиции.

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

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

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

### ПК 1.1 Прием, регистрация и размещение гостей

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5-7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Прибыв в гостиницу, гость должен зарегистрироваться. Стандартная требуемая при регистрации информация обычно одинакова в гостиницах всех типов. Полный адрес включает такие данные, как почтовый индекс, адрес места жительства, так как во многих странах есть города с одинаковыми названиями. Коммерческие гостиницы часто просят сообщить название и юридический адрес организации. Очень важна для регистрации ожидаемая дата отъезда гостя. Двойной проверкой планов отъезда гостя служба приема и размещения гарантируют точность в будущей готовности номера к приему новых гостей.

При приеме гостя портье должен: проверить все условия предварительного бронирования; предложить клиенту заполнить анкету; проверить документы клиента. До прибытия гостя служба приема и размещения получает от службы бронирования обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных номеров в гостинице. В большинстве гостиниц учет свободных номеров производится автоматически с использованием специальных компьютерных программ.

### ПК 1.2 Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения

Постоянные источники заявок на бронирование – туристические компании, фирмы, занимающиеся организацией выставок, симпозиумов, семинаров, промышленные и прочие компании, имеющие в том месте, где находится гостиница, свой бизнес, и нуждающиеся в размещении своих сотрудников или партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования относится также централизованное резервирование. Разовые, эпизодические источники заявок на бронирование – это, как правило, физические лица или компании, у которых возникла необходимость в разовом размещении в гостинице.

В технологии бронирования этап подтверждения согласовывает готовность отеля предоставить услуги по размещению, а клиенту подтвердить намерения воспользоваться услугами по проживанию. Бронирование подтверждено специальным сообщением, направленного отелем клиенту, называется подтвержденным. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, подтверждение в письменной форме направляется в течение одного дня.

Важнейшими функциями службы бронирования является прием заявок и их обработка, а также составление необходимой документации: графика заездов на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

### ПК 1.3 Работа с информационными базами данных службы приема и размещения

Функционирование практически любого современного предприятия немислимо без манипуляции данными, связанными с его производственной деятельностью. Нередко эффективность его деятельности и конкурентоспособность на рынке товаров или услуг непосредственно связаны с тем, актуальны ли эти данные и доступны ли они обращающимся к ним пользователям.

База данных – это совокупность сведений о реальных объектах, процессах, событиях или явлениях, относящихся к определённой теме или задаче, организованная таким образом, чтобы обеспечить удобное представление этой совокупности, как в целом, так и любой её части.

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции, оказываемых услуг. В современном мире выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности.

### ПК 2.1 Заполнение документов службы приема и размещения

Начиная работу, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но не удовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. На основании документов, о которых речь пойдет в следующих разделах, администратор ведет учет использования номерного фонда.

Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев. При регистрации и оформлении выезда производятся расчеты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату.

### ПК 2.2 Информирование гостя о гостиничных услугах

Организация, оказывающая гостиничные услуги, обязана довести до сведения потребителей свое фирменное наименование, юридический адрес и режим работы. Как правило, такая информация указывается на вывеске. На ресепшене есть брошюры, указывающие на акции отеля и дополнительные услуги.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса, но и по принципу предложения. Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована. Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте.

Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил техники безопасности, так как гостиничное предприятие несет прямую ответственность за сохранность жизни и здоровья своих клиентов.

Кроме того, в каждом номере должна быть информация о порядке проживания в гостинице, правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электробытовыми приборами.

### ПК 2.3 Определение условий договора на предоставление гостиничных услуг

По договору на оказание гостиничных услуг исполнитель – гостиница, профессиональный участник индустрии туризма, обязуется предоставить туристу для временного проживания гостиничный номер и комплекс гостиничных услуг, а турист обязуется оплатить эти услуги и соблюдать правила проживания в гостинице.

Предметом договора на предоставление гостиничных услуг являются сами гостиничные услуги непосредственно. Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

### ПК 2.4 Осуществление регламентации деятельности персонала службы бронирования на предприятии

Основой эффективной деятельности гостиничных предприятий и гарантом защиты прав и интересов всех участников гостиничного рынка является правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг.

Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу гостиниц, можно условно разделить на несколько групп. Главным является квалификация всего обслуживающего персонала гостиницы. Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку. Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

### ПК 2.5 Выполнение работ по обслуживанию гостей

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг. Правильный порядок обслуживания гостей в гостинице способен

улучшить их впечатление и повлиять на лояльность отелю. А значит, и увеличить количество повторных посещений.

С прибытием в отель начинается этап регистрации и поселения. Именно сейчас гость получает первое и самое важное впечатление, поэтому этот процесс должен быть максимально быстрым, удобным и приятным. Вежливость, доброжелательное отношение, внимание к потребностям, а также быстрое их решение – основные составляющие положительного впечатления.

При необходимости, еще до прибытия гостя выполняется окончательная подготовка к его приему: санитарная подготовка номера, предварительный заказ дополнительных услуг у внешних партнеров, а также встреча гостя в аэропорту или на вокзале.

#### ПК 2.6 Организация рабочего места портье

Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации. К оборудованию стойки регистрации не предъявляется каких-либо стандартных требований.

Над стойкой, за ней или на ней обычно помещают вывески, показывающие, где должны выполняться рабочие процедуры: регистрация, кассовое обслуживание, выдача информации и почты.

Сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

Если не придерживаться правил, то у сотрудников отеля могут возникать осложнения в работе. Во-первых, возникает угроза безопасности всем находящимся в здании, поскольку на стойке не увидят, кто и с чем вошел внутрь гостиницы. Во-вторых, клиент с неоплаченным счетом может покинуть гостиницу, если не увидит регистратора или кассира, который должен закрыть счет.

#### ПК 3.1 Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Таким образом, они обеспечивают бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу.

Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой заключается в предоставлении ей списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все

занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день.

Со службой питания также происходит очень тесное сотрудничество. Оно заключается в предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Также сотрудники службы приёма сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей.

Каждый сотрудник указанных служб должен понимать, что это взаимодействие стратегически важно не только для его службы, но и для всего гостиничного предприятия в целом.

### ПК 3.2 Особенности обслуживания заказов гостей в номерах

В каждом гостиничном номере обязательно имеются специальные карты меню завтрака. На них приведен весь ассортимент континентального, европейского, американского, русского, диетического, вегетарианского завтраков. Гость отмечает выбранные блюда, напитки. Карты меню завтрака вывешивают на двери номера, а ночью собирают дежурные официанты. Для удобства работы все данные с карт меню переносят на специальные бланки.

В номерах гостиниц применяют такую дополнительную услугу, как мини-бар. В службе room-service предусмотрены специальные штатные единицы, которые обслуживают мини-бары в номерах. Заполнение мини-бара продукцией определенного ассортимента осуществляет супервайзер после подготовки гостиничного номера к проживанию гостей.

### ПК 3.3 Заполнение документов на списание, порчу имущества

Акт о порче имущества – документ, в котором фиксируются повреждения, нанесенные товарно-материальным ценностям, принадлежащим предприятию. При этом преднамеренность или непреднамеренность действий, послуживших причиной порчи имущества, роли не играет – акт составляется вне зависимости от этих обстоятельств.

Акт относится к первичной документации и, являясь безусловным письменным доказательством причиненного повреждения/поломки, становится впоследствии основанием для списания испорченных товарно-материальных ценностей или отправки их в ремонт.

Его может составлять любой работник организации, в должностные обязанности которого входит данная функция. Это может быть руководитель структурного подразделения, юрист, секретарь или просто материально-ответственное лицо.

### ПК 3.3 Заполнение документов на забытые гостей вещи

К сожалению, клиенты отеля часто теряют или забывают свои вещи у стойки регистрации, в баре, в бассейне, в спортивном зале. Но чаще всего гости забывают свои вещи в

номере, в котором останавливались. Все сотрудники отеля знают, что им категорически запрещено присваивать себе забытые гостями вещи.

При обнаружении забытой вещи (если вещь вызывает подозрение, необходимо осмотреть ее вместе с сотрудниками службы безопасности) сотрудники отеля принимают все меры, чтобы незамедлительно найти владельца и вернуть ему вещи.

Подробная информация о забытых вещах оперативно передается руководителем АХС в службу приема и размещения, где принимаются незамедлительные меры по возврату найденных вещей владельцам. При описании вещей рекомендуется делать лишь внешнее, визуальное описание забытых вещей. Особенно это касается ювелирных и меховых изделий.

#### ПК 4.1 Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги

Успех в гостиничном бизнесе измеряется количеством продаж, выражающихся в загрузке отеля, в средней цене за номер и в объемах полученного дохода. Достижение максимально высоких показателей зависит от правильной сегментации гостиничного рынка и выработки соответствующей стратегии сбыта.

Определение круга факторов, влияющих на организацию продаж, предполагает детальное изучение потребителей. Сегодняшняя индустрия гостеприимства ориентируется не на групповые, а на индивидуальные потребности. Гость имеет право создавать гостиничное предложение таким образом, чтобы получить продукт, отвечающий его личным потребностям. Такая ситуация предъявляет повышенные требования поставщикам услуг. Для этого необходимо устанавливать тесный контакт с клиентами.

#### ПК 4.1 Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги

Существует множество методов изучения характеристик клиентов и степени их удовлетворенности услугами. Среди них по-прежнему первое место занимают анкеты, заполняемые гостями.

Для изменения спроса на рынке выявляют изучение сегментации и сезонные характеристики, оценивают потенциал спроса на проектирование отеля, определяя рост численности населения, данные о новом строительстве торговых и промышленных объектов, достопримечательностей и развлекательных и конкурентных объектов. Также на спрос влияет увеличение или снижение объема предложения конкурентных гостиничных номеров, изменение рыночной сегментации.

Исследования гостиничной клиентуры должны быть системными и достаточно глубокими. Широкое использование в современном гостиничном бизнесе систем бронирования привело к появлению в процессе продаж новых явлений и соответственно специфических типов клиентуры, данные о которых необходимо систематизировать.

#### ПК 4.3 Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации

Фактор конкуренции носит принудительный характер, заставляя производителей под угрозой вытеснения с рынка и разорения непрестанно заниматься системой качества и в целом конкурентоспособностью своего продукта, а рынок объективно оценивает результаты их деятельности. В условиях развитого конкурентного рынка маркетинг становится эффективным средством решения проблемы конкурентоспособности товаров, испытывая, в свою очередь, их обратное воздействие, которое расширяет либо снижает его возможности.

Соперничество возрастает в соответствии с размером отдачи от успешных стратегических действий и программ. Отдача зависит от скорости реакции конкурентов на стратегические инициативы предприятия.

Для того, чтобы оставаться на лидирующем месте, нужно совершенствовать качество предоставляемых услуг, расширять их список. Также необходимо повышать квалификацию работников гостиницы всех отделов, так как при совершенствовании предоставления услуг нужно вводить новейшие технологии и методы.

#### ПК 4.4 Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей

Непосредственно разработка нового продукта начинается с маркетингового исследования жизненного цикла продуктов гостиничного предприятия, оно позволит определить, когда может возникнуть необходимость в разработке нового продукта.

Целью маркетинга предложения является определение новых способов удовлетворения существующих потребностей клиентов, создание новых рынков посредством новых технологий и творческого подхода.

Разработка комплекса маркетинга в гостиничной индустрии, в первую очередь, всегда начинается с определения и разработки гостиничного продукта, а также выдвижением его на целевой рынок. В краткосрочном плане тактика маркетинга для гостиничного продукта связана с управлением спросом на этот продукт [8].

Новый гостиничный продукт должен отвечать потребностям, которые формируются к моменту, когда он выйдет на рынок. При этом действуют два концептуальных требования: прогнозировать и активно формировать новые потребности; сокращать срок между выдвижением идеи и выходом с новым товаром на рынок.

## 6 Индивидуальное задание

### Прием, регистрация и размещение гостей

Заселение в отель – это процедура, которая проходит в несколько этапов. Администратор отеля выполняет определённый порядок и даёт постояльцу заполнить документы, которые требуются для отчёта.

Гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не первый раз, то, чтобы произвести положительное впечатление, желательно обратиться к нему по имени. Также администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он выражает свое уважение к гостю.

Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали место в гостинице, другие – нет. Поселение клиентов по брони в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» занимает несколько минут благодаря автоматизированной системе.

Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до пяти минут. В этом случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю.

Следует очень тщательно заполнять анкету, поскольку данные о клиенте могут быть использованы для приглашения его вновь посетить гостиницу во время отпуска или участия в деловой встрече. Неправильно записанный адрес может сделать бесполезным рассылку рекламных материалов или стать причиной других неприятностей [10].

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым заключая с отелем договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

После того как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой он будет жить, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение.

Исходя из всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что отель ООО «Меридиан Менеджмент» обеспечивает высокий уровень работы и качественное обслуживание благодаря профессионализму сотрудников.

## Заключение (Выводы и предложения по совершенствованию деятельности ООО «Меридиан Менеджмент»)

В результате прохождения производственной практики, были значительно расширены знания о гостиничном бизнесе и организации проживания гостей. Также освоены профессиональные знания, нужные специалисту в этой сфере деятельности.

За время практики были изучены учредительные документы, организационная структура предприятия и технология обслуживания в отеле.

Преимущества пройденной практики в том, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, их окупаемость достигается в очень короткие сроки. Гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны. Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, со стороны прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

В ходе прохождения учебной практики в ООО «Меридиан Менеджмент» были реализованы следующие задачи:

- 1 получение полного представления о работе предприятия;
- 2 закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения практики;
- 3 изучение практических методов анализа и организации работы специалистов службы горничных.

ООО «Меридиан Менеджмент» осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством.

Подводя итог отчета и обобщая все вышесказанное, необходимо отметить следующие направления, над которыми следует поработать руководству гостиничного комплекса. Рекомендации по дальнейшему развитию организации:

- 1 Проведение курсов повышения квалификации персонала, аттестаций.
- 2 Введение должности маркетолога или начальника службы рекламы.
- 3 Современную мультимедийную систему, ориентированную на показ платных каналов или фильмов по запросам «IP-TV».
- 4 Открытие тренажерного зала.
- 5 Создание системы анкетирования сотрудников и клиентов о качестве работы, обслуживания и предоставления услуг в гостинице.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Официальный сайт ООО «Меридиан Менеджмент» [сайт]. – URL: <http://www.meridianAvl.ru/> (дата обращения: 15.05.2021).
- 2 Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА–М, 2017. – 352 с
- 3 Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа–М ИНФРА–М, 2017. – 304 с.
- 4 Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.
- 5 Складская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Складская. – Москва: Дашков и К\*, 2017. – 340 с.
- 6 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2013. – 272с
- 7 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА–М, 2017. – 424 с
- 8 Турковский, Марек, Маркетинг гостиничных услуг: учебник / М. Турковский; пер. с пол. И.И. Иванюка. – Москва: Финансы и статистика, 2017. – 296с
- 9 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – Москва: Академия, 2017. – 224 с
- 10 Официальный сайт новостного портала «Туристический бизнес» [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/> (дата обращения: 05.06.2021).

## Приложение А

## Схема проезда к ООО «Меридиан»

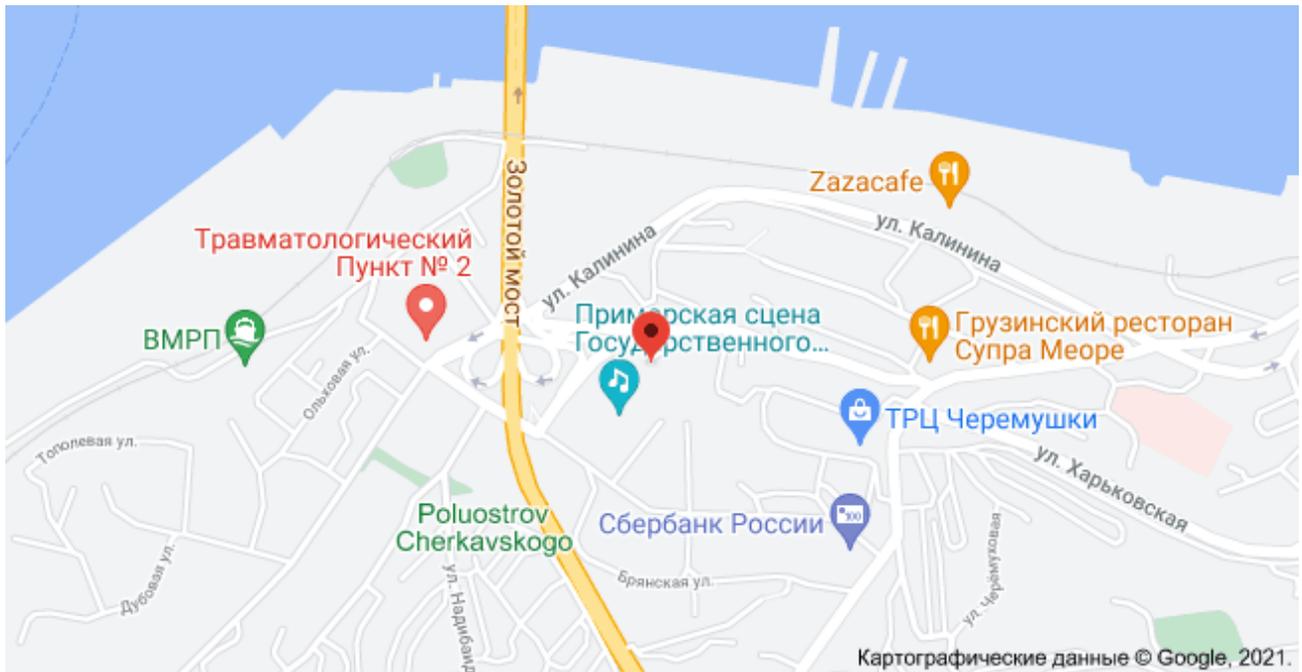


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Меридиан»

## Приложение Б

## Холл ООО «Меридиан»



Рисунок Б.1 – Холл ООО «Меридиан»

Приложение В  
Номера ООО «Меридиан»



Рисунок В.1 – Номер категория «Стандарт»



Рисунок В.2 – Номер категории «Люкс»

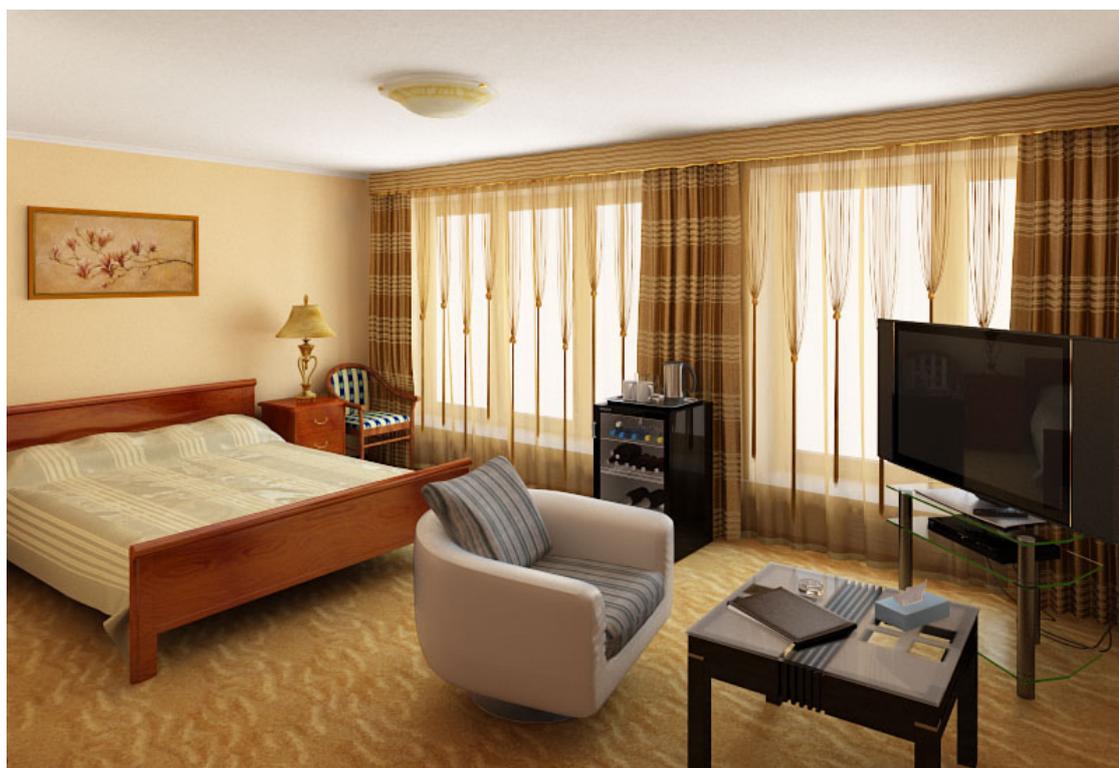


Рисунок В.3 – Номер категории «Студия»



Рисунок В.4 – Номер категории «VIP»

Приложение Г  
Ресторан «Купол»



Рисунок Г.1 – Ресторан «Купол»

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

Студент(ка) Григорьева Стефания Владиславовна,  
Ф.И.О.

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «03» июня 2021 г. по «23» июня 2021 г.

в организации ООО «Меридиан Менеджмент», Приморский край, г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

наименование организации, юридический адрес

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

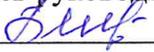
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Работа с оборудованием и программным обеспечением службы бронирования Определение условий договора на предоставление гостиничных услуг	5
3	Освоение методов презентации гостиничных услуг Выполнение бронирования разных типов	6
4	Получение практических навыков бронирования услуг для разных категорий гостей Освоение работы с претензиями и конфликтными ситуациями	6
5	Осуществление регламентации деятельности персонала службы бронирования на предприятии Отработка методов продвижения гостиничных услуг	6
6	Работа с информационными базами данных службы приема и размещения Информирование гостя о гостиничных услугах	6
7	Заполнение документов службы приема и размещения Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных	6
8	Разработка карточки гостя, информационной папки гостя Осуществление процедуры приема, размещения и выписки гостей	6
9	Организация рабочего места портье Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия	6
10	Работа с программами обучения и переподготовки персонала службы приема и размещения Выполнение работ по обслуживанию гостей	6
11	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах Составление линии контактов с гостем Guesttouchline (GTL) в различных участках обслуживания: лобби, ресторане, номере Расчет гостей	6

<b>12</b>	Заполнение документов на списание, порчу имущества	<b>6</b>
	Заполнение документов на забытые гостей вещи	
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	
<b>13</b>	Осуществление технологии работы с камерой хранения вещей	<b>6</b>
	Прием заказов на бронирование от потребителей	
	Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги	
<b>14</b>	Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения	<b>6</b>
	Консультирование потребителей о приемлемых способах бронирования	
	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги	
<b>15</b>	Прием, регистрация и размещение гостей	<b>6</b>
	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	
	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	
<b>16</b>	Оформление и составление различных видов заявок и бланков	<b>6</b>
	Оформление и подготовка счетов гостей	
	Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей	
<b>17</b>	Составление отчета	<b>12</b>

Дата выдачи задания «03» июня 2021 г.

Срок сдачи отчета по практике «23» июня 2021 г.

Подпись руководителя практики

 / Беленькая Ж.А., мастер производственного обучения  
Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Григорьева Стефания Владиславовна,  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «03» июня 2021 г. по «23» июня 2021 г.

в организации ООО «Меридиан Менеджмент», Приморский край, г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

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)
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Работа с оборудованием и программным обеспечением службы бронирования	<i>Отм.</i>
	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	Получение практических навыков бронирования услуг для разных категорий гостей	<i>Отм.</i>
	ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	Освоение методов презентации гостиничных услуг	<i>Отм.</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</b>			<i>Отм.</i>
Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1 Принимать и регистрировать и размещать гостей	Работа с информационными базами данных службы приема и размещения	<i>Отм.</i>
	ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информирование гостя о гостиничных услугах	<i>Отм.</i>
	ПК 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных	<i>Отм.</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании	Заполнение документов службы приема и размещения	<i>Отм.</i>

	гостиничных услуг		
	ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Осуществление процедуры приема, размещения и выписки гостей	<i>Отм.</i>
	ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Организация рабочего места портье	<i>Отм.</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей</b>			<i>Отм.</i>
Выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)»	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Работа с оборудованием и программным обеспечением службы бронирования	<i>Отм.</i>
	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	Получение практических навыков бронирования услуг для разных категорий гостей	<i>Отм.</i>
	ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	Освоение методов презентации гостиничных услуг	<i>Отм.</i>
	ПК 2.1 Принимать регистрировать и размещать гостей	Работа с информационными базами данных службы приема и размещения	<i>Отм.</i>
	ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информирование гостя о гостиничных услугах	<i>Отм.</i>
	ПК 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных	<i>Отм.</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Заполнение документов службы приема и размещения	<i>Отм.</i>
	ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Осуществление процедуры приема, размещения и выписки гостей	<i>Отм.</i>

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Организация рабочего места портье	<i>Отм.</i>
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Выполнение работ по обслуживанию гостей	<i>Отм.</i>
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	<i>Отм</i>
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Заполнение документов на списание, порчу имущества	<i>Отм</i>
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Осуществление технологии работы с камерой хранения вещей	<i>Отм</i>
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги	<i>Отм</i>
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги	<i>Отм</i>
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	<i>Отм</i>
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Разработка гостиничного продукта в	<i>Отм.</i>

		соответствии запросами потребителей	с
<b>Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)»</b>			<i>опи.</i>
Рекомендуемый разряд	«Администратор гостиницы (дома отдыха)»	Первый разряд	Рекомендуемый разряд

**Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:**

*освоены на базовом уровне*

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

Дата 23 июня 2021 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

*АК*  
подпись

Тищенко А.А.  
Ф.И.О.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ДНЕВНИК**

Студента Григорьевой Стефании Владиславовны

курса 2 группы СО-ГС-19

База практики ООО «Меридиан Менеджмент»

Начало практики 03.06.2021 г. окончание 23.06.2021 г.

# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студент Григорьева Стефания Владиславовна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия «Гостиничный сервис», менеджер

Группа СО-ГС-19

Место прохождения практики ООО «Меридиан Менеджмент»

Сроки прохождения с «06.05.2021» по «02.06.2021»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2021 г  
дата

  
подпись

Тищенко А.А  
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2021	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
07.05.2021	Освоение оборудования и программного обеспечение службы бронирования	5	
08.05.2021	Изучение технологии работы с основными программными продуктами службы бронирования предприятия	5	
11.05.2021	Отработка технологии бронирования разных типов	5	
12.05.2021	Оценка деятельности персонала службы бронирования предприятия	5	
13.05.2021	Информирование потребителя о бронировании	5	
14.05.2021	Изучение структуры службы приема, размещения и выписки гостей	5	
15.05.2021	Изучение должностных инструкций, функциональных обязанностей службы	5	
17.05.2021	Изучение учредительных и организационных документов предприятия	4	
18.05.2021	Организация рабочего места портье	5	
19.05.2021	Заполнение документов службы приема и размещения	5	
20.05.2021	Работа с информационными базами данных службы приема и размещения	5	
	Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных	5	

21.05.2021	Разработка карточки гостя, информационной папки гостя	5	JK-
	Осуществление процедуры приема, размещения и выписки гостей	5	JK
22.05.2021	Изучение номерного фонда предприятия	5	JK
	Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия	5	JK-
	Изучение программ обучения и переподготовки персонала службы приема и размещения	5	JK-
24.05.2021	Изучение состава и структуры службы обслуживания предприятия	5	JK-
	Изучение функций персонала службы обслуживания гостиницы		
25.05.2021	Изучение должностных инструкций службы обслуживания персонала	5	JK-
	Изучение материально-технической базы гостиницы		
26.05.2021	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	5	JK-
	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия		
27.05.2021	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	JK-
	Изучение видов деятельности вспомогательных служб		
28.05.2021	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	4	JK-
	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия		
29.05.2021	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	JK-
	Изучение видов деятельности вспомогательных служб		
31.05.2021	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	5	JK
	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия	5	JK-
	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	JK-
01.06.2021- 02.06.2021	Составление отчета		



  
подпись

Тищенко А.А.  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Григорьевой Стефании Владиславовны  
 группы СО-ГС-19 при прохождении производственной  
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Проводить анализ причин существования проблемы; предлагать способы предотвращения и нейтрализации рисков	Высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	Высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий при выполнении профессиональных задач	Высокий
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами п/о в ходе обучения	Высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	Высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	Высокий

	заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации		Высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Применение современных технологий в профессиональной деятельности	Высокий
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Прием, регистрация и размещение гостей	Высокий
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию	Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения	Средний
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	Работа с информационными базами данных службы приема и размещения	Высокий
ПК 2.1	Принимать регистрировать и размещать гостей	Заполнение документов службы приема и размещения	Высокий
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информирование гостя о гостиничных услугах	Высокий
ПК 2.3	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Определение условий договора на предоставление гостиничных услуг	Высокий
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Осуществление регламентации деятельности персонала службы бронирования на предприятии	Средний
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Выполнение работ по обслуживанию гостей	Высокий
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Организация рабочего места портье	Высокий
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия	Высокий
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	Высокий
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Заполнение документов на списание, порчу имущества	Высокий
ПК 3.3	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Заполнение документов на забытые гостей вещи	Средний

ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Выявление и анализ потребителей на гостиничные услуги	среди
ПК 4.1	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги	высокий
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	высокий
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей	среди

Руководитель практики (от организации) \_\_\_\_\_  Тищенко А.А., тел.: 274-44-28



## Характеристика

Григорьева Стефания Владиславовна за время прохождения производственной практики ознакомилась со структурой предприятия ООО «Меридиан Менеджмент». Принимала участие в подготовке документов. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора и паспортистом.

Под руководством опытных специалистов предприятия в частности руководителя предприятия Тищенко Анжелики Анатольевны, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

Особенно хочется отметить умение грамотно планировать свою деятельность в соответствии со стратегией развития коллектива и выполнение работы с максимальной эффективностью.

В отношении профессиональных качеств Григорьева Стефания Владиславовна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Меридиан Менеджмент», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия  
Тищенко А.А.

Подпись



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Григорьева Стефания Владиславовна  
Подразделение Академический колледж, Группы СО-ГС-19  
согласно приказу ректора № 3840-с от 24.05.2021 года  
направляется в ООО "Меридиан Менеджмент", г. Владивосток  
для прохождения производственной (профориентационной по специальности) практики по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный бизнес» на срок 3 недели с 03.06.2021 года по  
23.06.2021 года.

Руководитель практики Беленькая Ж.А.



