

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «5» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

Студент группы
СО-ГД-22-1

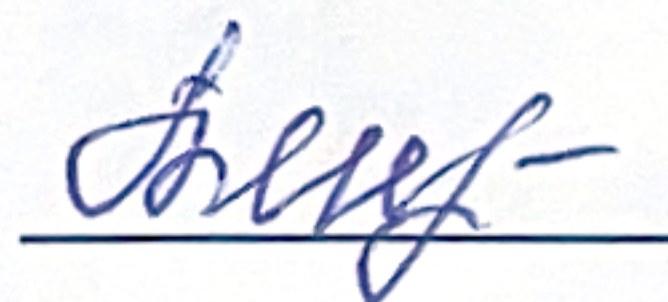


Е.А. Москвина

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение	4
1 Общие сведения о предприятии ООО «Культурные люди».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Культурные люди».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Культурные люди».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Культурные люди».....	15
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Культурные люди».....	17
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура ООО «Культурные люди».....	17
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	20
4 Система обеспечения безопасности.....	22
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	24
6 Индивидуальное задание.....	27
Заключение.....	43
Список использованных источников.....	45
Приложение А. Схема проезда к ООО «Культурные люди» (ул. Алеутская, 17).....	46
Приложение Б. Актуальное расписание ООО «Культурные люди».....	47
Приложение В. Экстерьер ООО «Культурные люди».....	48
Приложение Г. Номерной фонд ООО «Культурные люди».....	49
Приложение Д. Вид из окна в ООО «Культурные люди».....	50
Приложение Е. Скрипт бронирование по телефону.....	51

Введение

Экономическая сфера представляет собой достаточно сложно структурированную систему, отдельные элементы которой отвечают за ее целостность и функционирование. В последнее время, в силу определенных обстоятельств, широкую популярность приобрел гостиничный бизнес, который в условиях повышения уровня внутреннего туризма изо дня в день растет [1].

Индустрия гостеприимства – это уникальная сфера, которая объединяет людей, культуры и традиции, создавая пространство для обмена эмоциями и впечатлениями. С момента своего возникновения, когда первые гостиницы и постоялые дворы начали принимать путников и путешественников, индустрия гостеприимства претерпела значительные изменения. Она прошла путь от простых укрытий для усталых странников до роскошных отелей и курортов, предлагающих широкий спектр услуг и удобств [1].

Гостиница – это предприятие, которое предоставляет временное проживание путешественникам за плату. Гостиницы обычно предлагают различные типы номеров, от стандартных до люксов, а также ряд удобств, таких как рестораны, бары, фитнес-центры и бизнес-центры [1].

Термин «предприятие размещения» является более широким, чем «гостиница», и включает в себя все объекты, которые предоставляют временное жилье путешественникам. Это могут быть гостиницы, мотели, гостевые дома, хостелы, кемпинги, апартаменты с обслуживанием и другие типы объектов размещения [1].

В более широком смысле индустрия гостеприимства включает в себя все виды деятельности, которые связаны с предоставлением услуг путешественникам. Это может включать в себя транспорт, экскурсии, развлечения и другие связанные услуги [1].

Прохождение учебной практики производится с 5 июня по 18 июня в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, адрес: г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41.

Целью прохождения практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулю ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», отсюда вытекают следующие учебные задачи:

- 1) изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;
- 2) оформление бронирования с использованием телефона;
- 3) оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;
- 4) оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;

5) внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;

6) оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;

7) предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;

8) предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;

9) передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;

10) контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

При написании отчета использовались такие источники, как электронные ресурсы, нормативно-правовая документация, учебники по гостиничному делу и др.

1 Общие сведения о предприятии ООО «Культурные люди»

1.1 История создания и развития предприятия

Гостевой дом «Культурные люди» был открыт 19 июля 2023 года. Со слов генерального директора А.М. Москвина: Идея зародилась довольно давно, когда он понял, что есть множество предприятий размещения, но они все довольно однотипны – мягкие большие кровати, телевизоры в номерах и прочее. Мало кто интересуется городом и регионом, в котором человек остановился, а в век цифровизации для общения достаточно включить телефон. Как человеку, который предпочитает живое общение с людьми и как тому, кто любит историю своего родного города и края, ему пришла идея сделать уютное место, где люди из разных стран и регионов России смогут помимо отдыха, насладиться домашней атмосферой, познакомиться и поделиться с другими историями своих путешествий.

Так, осенью 2022 года началась разработка проекта по открытию предприятия индустрии гостеприимства. Было выбрано помещение по адресу г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 17. Историческое здание 1937-1940 года постройки, именуемое как «Серая лошадь» [2].

Москвин А.М. вместе со своими коллегами своими руками вели ремонтные работы и в июле 2023 года гостевой дом «Культурные люди» открыл свои двери.

Помимо отличного расположения, в центре города и умопомрачительных видов из окна, предложены удобные четырех и шестиместные номера. Спальное место 80х200, с удобным матрасом из латекса, позволит полноценно отдохнуть, либо после трудовых дней, либо после экскурсионных маршрутов, которых во Владивостоке великое множество. Если гость приехал с семьей, то для размещения предлагаются комфортные семейные 3-х местные номера. В стоимость проживания включен завтрак, а также безлимитный кофе и чай. Отсутствие телевизора позволяет разгрузить голову, а повсеместное присутствие книг позволяет наполнить освободившееся место, чем-то чистым и полезным. 4 отдельных санузла и две душевые позволяют избежать очередей в утренние и вечерние часы. Ежедневно проводится влажная уборка, а в помещении передвижение - только в тапочках. Комнатные растения помогают сохранять здоровую атмосферу в помещении.

Отдельная комната отдыха позволяет не мешать отдыху других гостей, если захотелось пообщаться, а настольные игры могут разнообразить любой разговор.

Гостевой дом расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 17.

Тел. +7-902-525-17-17

Почта: culted_people2022@mail.ru

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

Начиная с 2023 года, гостевой дом «Культурные люди» работает следующим образом:

Заселение производится ежедневно с 7:00 до 23:00, а на звонки по телефону сотрудники отвечают круглосуточно [3].

Гостевой дом работает на основании следующих документов [7]:

1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей», защищающий права потребителей, касается каждого жителя России, потому что все люди выполняют функции потребителей даже в том случае, если они в настоящий момент относятся к производителям, поставщикам, продавцам или исполнителям. Всех этих лиц закон объединяет в единую цепочку взаимной ответственности несмотря на то, что формально защищает только права одного звена цепочки.

2) Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 29.12.2022) «О пожарной безопасности» определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными объединениями, юридическими лицами, должностными лицами, гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями.

3) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

4) Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области организации питания, обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека и будущих поколений.

5) Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» Этот закон определяет правила применения контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации.

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр

аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги.

7) Постановление Правительства Российской Федерации № 1515 от 21.09.2020 «Правила оказания услуг общественного питания». Документ направлен на защиту прав потребителей услуг общественного питания. Важное нововведение в указанных правилах касается цен на услуги общественного питания.

8) Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 утверждены правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Определены требования к организации деятельности исполнителя. Установлено, что исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

9) Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 № 109-ФЗ. Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации является одной из форм государственного регулирования миграционных процессов и направлен на обеспечение и исполнение установленных Конституцией Российской Федерации гарантий соблюдения права каждого, кто законно находится на территории Российской Федерации, на свободное передвижение, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации и других прав и свобод личности, а также на реализацию национальных интересов Российской Федерации в сфере миграции.

10) Федеральный закон РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Целью настоящего Федерального закона является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

11) Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Правила в соответствии с Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» устанавливают порядок осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

Гостевой дом «Культурные люди» является обществом с ограниченной ответственностью.

Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – это форма коммерческой организации, где участники (учредители) несут ответственность по обязательствам компании только в пределах своих вкладов [6].

Признаками ООО являются:

- 1) Уставной капитал, разделенный на доли между участниками.
- 2) Участники несут ответственность по обязательствам компании только в пределах своих вкладов.
- 3) Для принятия решений важных для компании требуется единогласное согласие участников либо большинство установленных документами компании.
- 4) Учредительные документы (учредительный договор, устав) - обязательны для регистрации ООО.
- 5) Осуществляется ведение отдельного счета и учета финансовой деятельности компании.
- 6) Обязанность уплаты налогов и сборов.
- 7) Оформление документов и проведение бухгалтерского учета в соответствии с законодательством.

Таким образом можно сделать вывод, что это важный раздел, который содержит информацию о создании организации, ее целях, правилах функционирования и управления. Анализ учредительных документов позволяет понять основные принципы и задачи организации, а также определить ее структуру и основные положения, на которых строится деятельность.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Культурные люди»

Организационная структура – это система, которая описывает, как те или иные действия сотрудников направляются для достижения целей организации. Она определяет правила, роли и обязанности, а также то, как информация перемещается между уровнями внутри компании [4].

Организационные структуры активно используют компании всех форм собственности и сфер деятельности. Схемы наравне со штатным расписанием определяют конкретную иерархию внутри организации и ответственность каждого сотрудника.

Типы организационных структур в бизнесе так же важны, как и его продукты, маркетинговый план и долгосрочная стратегия. Компаниям нужна прочная структура для привлечения и удержания талантливых сотрудников, а также для создания работоспособной организационной иерархии. В зависимости от характера связей между подразделениями выделяют бюрократические и адаптивные организационные структуры [4]:

– Бюрократические – это структуры, в которых формализация управленческой деятельности преобладает над ее творческой составляющей.

– Адаптивные – это гибкие структуры, способные быстро модифицироваться в соответствии с изменениями внешней среды или целями компании. Отличительная черта адаптивных организационных структур – большее внимание к творческому аспекту деятельности, нежели к формальным правилам.

Схема в форме пирамиды известна как линейная, или иерархическая, организационная структура. Это наиболее распространенный тип, цепочка подчинения здесь идет сверху вниз. Например, генеральный директор – руководители – сотрудники начального и низшего звена.

Преимуществами линейной структуры управления в гостинице являются:

- 1) простота: линейная структура предполагает иерархию от верхнего уровня к нижнему, что делает управление более прозрачным и понятным;
- 2) быстрота решения проблем: благодаря четкой иерархии возможно быстрое принятие решений и выполнение задач без излишних задержек;
- 3) четкое распределение обязанностей: каждый сотрудник знает свою роль и обязанности, что способствует эффективному выполнению задач.

Недостатками линейной структуры управления в гостинице являются:

- 1) недостаточная гибкость: жесткая иерархия может затруднять адаптацию к изменяющимся условиям рынка или потребностям гостей;
- 2) ограниченная обратная связь: из-за иерархической структуры сотрудники на нижних уровнях могут испытывать трудности с передачей обратной связи и инициативой в улучшении процессов;
- 3) возможность конфликтов: неэффективная коммуникация между разными уровнями иерархии может привести к возникновению конфликтов и неэффективности в работе.

Иерархическую организационную структуру целесообразно использовать небольшим компаниям или лицам с частной практикой, например адвокатам, нотариусам или стоматологам. Предприниматель как руководитель делегирует часть обязанностей помощнику – секретарю, администратору. Тот, в свою очередь, координирует деятельность разнорабочих – водителя, курьера, уборщицы. Простое распределение ролей в коллективе формирует дисциплину, способствует принятию быстрых и эффективных решений.

Подобно иерархической, функциональная организационная структура начинается с должностей с наивысшим уровнем ответственности. Однако в первую очередь сотрудники организованы в соответствии с их конкретными навыками и соответствующими функциями в компании. Каждый отдел управляется независимо.

Плюсы:

- 1) Позволяет сотрудникам сосредоточиться на своей роли.
- 2) Поощряет специализацию.

- 3) Помогает командам и отделам чувствовать себя самостоятельными.
- 4) Легко масштабируется в компании любого размера.

Минусы:

- 1) Может создавать барьеры внутри организации.
- 2) Затрудняет общение между командами.
- 3) Скрывает процессы и стратегии для различных рынков или продуктов в компании.

Эта форма организационной структуры больше всего подходит организациям с высоким уровнем квалификации специалистов при их хорошем техническом оснащении, в особенности в сочетании с управлением по проектам. Это один из типов организационных структур, в которых наиболее эффективно воплощается современная философия качества.

Линейно-функциональная структура управления является самой распространенной структурой иерархического типа, широко используется во всем мире. Основой служат функциональные подразделения, которые могут сами отдавать распоряжения нижестоящим звеньям, но не по всем, а по ограниченному кругу вопросов, определяемых их функциональной специализацией [4].

В основу структуры положена специализация управленческой деятельности по функциональным подсистемам организации: маркетинг, исследования и разработки, производство, финансы и экономика, персонал.

Гостевой дом «Культурные люди» имеет линейную структуру управления, которая представляет собой вертикальную структуру, при которой управляющий отелем взаимодействует непосредственно с руководителями каждого направления, синхронизируя их деятельность. Линейная структура управления подходит для небольших отелей, благодаря простоте взаимодействия всех звеньев, возможности быстро принимать и реализовывать решения, экономии на содержании управленческого персонала. Ответственность за эффективность работы отеля при линейной схеме управления возлагается на одного человека – управляющего.

Подробная структура гостевого дома приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Структура гостевого дома «Культурные люди»

Таким образом можно увидеть, что на данном предприятии генеральный директор принимает все необходимые решения, а также координирует работу сотрудников подразделений.

Характеристика сотрудников в ООО «Культурные люди»:

1) Генеральный директор отвечает за общее управление и координацию работы всего персонала. Его обязанности включают разработку стратегии развития бизнеса, контроль за финансовыми показателями, установление целей и контроль их выполнения, обеспечение качественного обслуживания гостей, а также решение различных организационных и операционных вопросов. Генеральный директор также отвечает за внешние коммуникации и взаимодействие с поставщиками, партнерами и клиентами, обеспечивая успех и развитие хостела [11].

Должностные обязанности генерального директора включают в себя следующее:

- 1) Разработка стратегических планов и целей для развития предприятия.
- 2) Обеспечение эффективного функционирования всех отделов и процессов предприятия.
- 3) Найм и управление персоналом, включая обучение и мотивацию сотрудников.
- 4) Контроль бюджета, финансового планирования и учета расходов.
- 5) Разработку маркетинговых стратегий и продвижение предприятия на рынке.
- 6) Обеспечение высокого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.
- 7) Решение конфликтов и проблемных ситуаций, связанных с деятельностью предприятия.

- 8) Соблюдение всех законов и нормативов в сфере гостиничного бизнеса.
- 9) Установление партнерских отношений с поставщиками и другими организациями.
- 10) Представление предприятия во внешних отношениях и средствах массовой информации.

2) Менеджер должен обладать такими характеристиками, как: коммуникабельность, организованность и гостеприимство. Также важным навыком является способность эффективно решать проблемы и возникающие в процессе работы конфликты. Менеджер должен обладать знаниями английского языка, чтобы иметь возможность взаимодействовать с иностранными гостями [11].

Должностные обязанности менеджера включают в себя:

- 1) Общее управление и надзор за деятельностью предприятия.
- 2) Обеспечение положительного опыта для гостей и поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов.
- 3) Контроль за финансовыми операциями и соблюдение всех применимых норм и правил.
- 4) Наем, обучение, развитие и мотивация команды сотрудников.
- 5) Создание и поддержание позитивной и продуктивной рабочей среды.
- 6) Обеспечение соблюдения сотрудниками всех политик и процедур.
- 7) Оценка эффективности работы сотрудников и предоставление обратной связи.
- 8) Поддержание чистоты, порядка и безопасности помещений предприятия.
- 9) Регулярный осмотр и ремонт объекта для обеспечения его функциональности и привлекательности.
- 10) Управление запасами и расходными материалами.
- 11) Контроль энергопотребления и энергоэффективности.
- 12) Оптимизация цен и пакетов проживания для максимизации доходов.
- 13) Управление системой бронирования и онлайн-платформами.
- 14) Сотрудничество с туристическими агентствами и онлайн-турагентами для привлечения новых гостей.
- 15) Анализ тенденций рынка и разработка стратегий увеличения доходов.

Администратор является ключевым сотрудником, ответственным за обеспечение комфорта и безопасности гостей. Его основные обязанности включают регистрацию постояльцев, выдачу ключей от номеров, поддержание чистоты и порядка в общественных зонах, организацию услуг для гостей, принятие заявок на бронирование и решение возникших проблем и конфликтов.

3) Для успешной работы администратора важно иметь хорошее общение с людьми, быть дружелюбным и отзывчивым, уметь быстро реагировать на различные ситуации. Также желательно иметь хорошее знание города и его достопримечательностей, чтобы помогать гостям с информацией и советами [11].

Должностные обязанности администратора включают в себя:

1) Приветствие и регистрация гостей, предоставление им информации о предприятии и местных достопримечательностях.

2) Обработка бронирований по телефону, электронной почте и лично.

3) Выписка гостей и обработка платежей.

4) Ответ на запросы гостей по телефону, электронной почте и лично.

5) Обеспечение соблюдения всех политик и процедур предприятия.

6) Предоставление гостям карт, ключей и другой необходимой информации.

7) Помощь гостям в планировании их пребывания и рекомендации местных достопримечательностей и мероприятий.

8) Разрешение жалоб и проблем гостей.

9) Обеспечение положительного опыта для гостей и поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов.

10) Представительство предприятия перед гостями и посетителями.

11) Сотрудничество с другими сотрудниками предприятия для обеспечения бесперебойной работы.

12) Участие в обучении и развитии персонала.

13) Выполнение других обязанностей по указанию руководства.

4) Горничная отвечает за уборку номеров и общественных зон, замену белья и полотенец, а также поддержание чистоты и порядка. Она должна быть вежливой, доброжелательной и гостеприимной, чтобы создать комфортную обстановку для постояльцев. Горничная часто имеет дело с различными запросами гостей и должна быть готова обслужить их на высоком уровне. Важными качествами для горничной являются аккуратность, порядочность и ответственность [11].

Должностные обязанности горничной включают в себя:

1) Поддержание чистоты и порядка во всех помещениях, включая гостевые комнаты, общие зоны и служебные помещения.

2) Обеспечение высокого уровня гигиены и санитарии в соответствии со всеми применимыми нормами и правилами.

3) Ежедневная уборка гостевых комнат, включая застилание постелей, уборку мусора, мытье полов и дезинфекцию поверхностей.

- 4) Смена постельного белья и полотенец по мере необходимости.
- 5) Пополнение запасов туалетных принадлежностей и других расходных материалов.
- 6) Осмотр гостевых комнат на предмет повреждений или проблем с техническим обслуживанием и сообщение о них соответствующим лицам.
- 7) Регулярная уборка и дезинфекция общих зон, включая туалеты, душевые, кухни и гостиные.
- 8) Мытье полов, протирка поверхностей и вынос мусора.
- 9) Пополнение запасов туалетной бумаги, мыла и других расходных материалов.
- 10) Уборка и дезинфекция служебных помещений, таких как прачечная, кладовые и офисы.
- 11) Сортировка и стирка постельного белья и полотенец.
- 12) Пополнение запасов расходных материалов.
- 13) Содействие другим сотрудникам предприятия по мере необходимости.
- 14) Соблюдение всех политик и процедур предприятия.
- 15) Обеспечение конфиденциальности гостей и соблюдение всех норм охраны труда и техники безопасности.

Каждое подразделение Гостевого дома тесно взаимодействует друг с другом. Каждый сотрудник имеет достаточно навыков, чтоб прийти на замену кому-либо из коллег, что, несомненно, является большим преимуществом для данного предприятия.

В целом, такая структура управления, как в данном предприятии, позволяет сотрудникам распределять все обязанности между собой и быстро переключаться между возникающими задачами, но в случае расширения организации, потребуется иная структура управления, которая будет включать в себя большее количество сотрудников.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) в ООО «Культурные люди»

Концепция предприятия проста и тем уникальна. Владивосток – прекрасен видами и богат историей. Меньше всего хочется его пачкать некультурным поведением. Поэтому миссия гостевого дома - делать культуру туристического отдыха доступной и в тоже время - комфортной. Также гостевой дом ставит перед собой такие задачи, как [3]:

- 1) Создание среды, способствующей культурному обмену и просвещению.
- 2) Предоставление гостям доступа к библиотеке и читальному залу гостевого дома.
- 3) Содействие культурному туризму в регионе.
- 4) Организация мероприятий по сохранению и восстановлению культурных объектов.
- 5) Формирование устойчивого и прибыльного бизнеса.

Гостевой дом «Культурные люди» занимается следующими видами деятельности:

- 1) ОКВЭД 55.10: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.
- 2) ОКВЭД 56.30: Деятельность по предоставлению услуг общественного питания по принципу самообслуживания.
- 3) ОКВЭД 93.29.1: Деятельность по организации и проведению конференций и выставок.

В гостевом доме имеются следующие виды услуг:

- 1) Койко-место в четырехместном номере – 1500 рублей в сутки.
- 2) Койко-место в шестиместном номере – 1500 рублей в сутки.
- 3) Семейный трехместный номер – 3500 рублей в сутки.
- 4) Стирка плюс сушка белья – 200 рублей.

В стоимость проживания включен завтрак из яиц, молока, хлеба и джема. Для детей – хлопья с молоком, яйца, хлеб, джем. Также в стоимость проживания включено пользование WI-FI, безлимитный кофе, чай и пользование электроплитой [3].

Задачи гостевого дома довольно просты, что позволяет охватить большое количество аудитории. Доступная цена помогает повышать спрос на услуги предприятия среди населения с небольшим доходом, а виды деятельности гостевого дома помогают сделать предприятие уникальным и более популярным среди конкурентов.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Культурные люди»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Культурные люди»

В гостевом доме «Культурные люди» бронирование по телефону осуществляется следующим образом:

гость звонит по номеру гостевого дома, который указан во всех визитках и на всех сайтах по поиску гостиниц, после чего администратор отвечает на звонок и вежливо представляется, желая гостю доброго времени суток и называет организацию. Когда гость отвечает, что хотел бы забронировать номер на определенные даты, администратор смотрит в программе «Контур», есть ли свободные места на эти даты и говорит гостю, свободные категории номеров.

Как только гость выбрал подходящую для себя категорию номера, администратор нажимает в программе на кнопку «Новое бронирование» и выставляет необходимые даты. Также уточняет, на чье имя делается бронирование и является ли номер телефона звонившего, номером телефона для бронирования. Когда все детали бронирования названы, администратор повторяет четко и размеренно все детали и называет итоговую стоимость за весь период проживания.

Завершающим этапом бронирования является этап гарантирования бронирования. Чтоб койко-место не простаивало в случае, если гость не придет, он должен внести предоплату в размере 50 процентов от стоимости проживания за сутки, либо оплатить стоимость первых суток, если гость планирует длительное проживание. Для оплаты, администратор высылает в WhatsApp сообщение, где дублирует детали бронирования и прописывает реквизиты для внесения предоплаты. Как только гость прислал чек об оплате, администратор высылает документ, подтверждающий гарантию бронирования, прощается словами об ожидании гостя в гостевом доме, вносит в программу данные о предоплате и возвращается к работе.

Процесс бронирования от стойки ресепшн в ООО «Культурные люди» происходит следующим образом:

Гость подходит к стойке, и говорит о своем намерении забронировать номер. Администратор спрашивает даты и желаемый вариант размещения. Далее администратор смотрит в программе и озвучивается, есть ли свободные варианты размещения. Если есть, то озвучивается стоимость за сутки и полная стоимость за весь период проживания. Затем администратор спрашивает ФИО и номер телефона гостя. Для завершения процесса бронирования вносится предоплата, чтоб закрепить за гостем место.

Процесс бронирования через сайты бронирования происходит следующим образом – гость находит страницу хостела на сайте бронирования, далее выбирает даты, категорию номера, заполняет все данные (ФИО, номер телефона, почта) и вносит предоплату. Далее заявка на проживание отображается в программе «Контур.ОТЕЛЬ» и администратор выбирает способ размещения, в соответствии с требованиями гостя. Как только способ размещения выбран, гостю отправляется подтверждение.

Во время проживания, у гостей часто возникают разного рода вопросы, на которые администратор должен быть готов ответить. Администратор должен знать маршруты автобусов в разные части города, должен знать достопримечательности и уметь помочь гостям подсказать направление до ближайшего магазина.

Примером экстраординарной ситуации является личный опыт. При бронировании по телефону, один из администраторов допустил ошибку и заселил женину в возрасте на верхнюю койку. Также не было учтено ее пожелание о номере с видом на мост через «Золотой рог». Ошибка обнаружилась по приезду гостя и тогда другой администратор извинился и предложил госте первую ночь переночевать на нижней кровати в номере с видом на внутренний двор, а как только освободилась другая комната – гостью переселили в нее и преподнесли символическое извинение в виде темного шоколада.

Обслуживанием номеров в гостевом доме занимается горничная. После выселения гостя, она приходит в подсобку, берет все необходимое для уборки и идет в комнату. Первым делом горничная открывает окно, а затем вытирает пыль во всей комнате. После этого, она меняет постельное белье на кровати, где спал гость и аккуратно заправляет ее. Затем происходит сбор мусора и замена мешка в мусорном ведре. Завершающим этапом является мытье полов, после чего закрывается окно и комната готова к новым гостям.

Гостевой дом «Культурные люди» направлен на создание домашней атмосферы, поэтому при прохождении обучения, стажеров учат говорить неспешно, расставлять паузы, которые акцентируют внимание на важных моментах беседы, доброжелательно и спокойно. Учат решать какие-либо проблемы с проживанием, а также отвечать на входящие звонки.

Философия гостевого дома проста – гость должен чувствовать себя как дома, где он может в любой момент выпить чай, приготовить поесть, почитать книгу об истории города и края, а также чем-то поинтересоваться и ему обязательно ответят, поэтому миссия гостевого дома – создание домашней атмосферы.

Форма персонала представляет собой:

1 Для женщин:

- 1) аккуратно собранные волосы;
- 2) белая или светлая рубашка;

- 3) черные брюки или джинсы;
- 4) черные балетки.

2 Для мужчин:

- 1) аккуратная короткая стрижка или собранные в высокий хвост волосы;
- 2) белая или светлая рубашка;
- 3) черные брюки или джинсы;
- 4) темные туфли.

Подводя итог анализа организации обслуживания клиентов и культуры предприятия, можно видеть, что обслуживание гостей в гостевом доме «Культурные люди» отличается от других хостелов высоким и доброжелательным качеством, что проявляется в высокой отзывчивости и оперативности в решении запросов клиентов, вежливом и профессиональном общении персонала, персонализированном подходе к каждому клиенту, а также в использовании современных каналов коммуникации, таких как мессенджеры и социальные сети. Корпоративная культура организации укрепляет эти стандарты обслуживания клиентов, делая основной упор на уважение и заботу о клиентах, создание позитивной и дружелюбной рабочей среды и постоянное обучение, и развитие сотрудников.

Таким образом, организация обслуживания клиентов в гостевом доме «Культурные люди» характеризуется превосходным сервисом, основанным на сильной корпоративной культуре и создании приятной домашней атмосферы, что приводит к высокой удовлетворенности клиентов, прочному имиджу бренда, и повышению спроса на услуги данного предприятия размещения.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение в гостинице – это процесс повышения видимости и привлечения клиентов к гостинице. Он включает в себя использование маркетинговых и рекламных методов для привлечения внимания гостей и увеличения вероятности бронирования номеров [10].

Одним из основных инструментов продвижения в гостиничной отрасли является маркетинг, а именно: маркетинговые стратегии, качество обслуживания, контент-маркетинг, и прочее, что позволяет разработать и реализовать стратегии, направленные на привлечение целевой аудитории гостиницы [10].

Вторым инструментом продвижения услуг является рекламная деятельность, в которую входит размещение рекламы на щитах, автобусах, машинах, рекламные буклеты и многое другое. Рекламные компании могут включать в себя представление гостиницы и ее услуг, выделение ее преимуществ, а также информацию о расположении гостиницы.

В целом, маркетинг и реклама играют важную роль в продвижении, помогая гостиницам повышать бронирования и увеличивать доходы.

В гостиничной сфере маркетинг представляет собой комплекс методов продвижения отеля с помощью создания привлекательного имиджа.

Основным инструментом маркетинга является маркетинговый ход. Он представляет из себя тактику, используемую для повышения осведомленности и увеличения количества покупок определённого продукта или услуги для компании [10]

В качестве маркетингового хода в гостевом доме используется метод «Сарафанного радио». Большинство гостей узнают о данном предприятии от своих знакомых, которые остались довольны проживанием в этом месте. Благодаря такому способу продвижения, новые гости заранее ознакомлены как с правилами проживания, так и с культурой самого предприятия.

Как и у любого предприятия размещения, у гостевого дома имеются визитки, в которых содержится такая информация, как адрес, телефон и схема проезда.

Гостевой дом имеет свою страницу в 2ГИС, где указана вся информация об актуальных ценах, расписании, почта, телефон, фотографии номерного фонда и отзывы гостей об их проживании. Отзывы являются неотъемлемой частью продвижения данного предприятия, так как, при выборе средства размещения, гости часто анализируют отзывы от других проживающих [3].

Также у гостевого дома имеется своя страница в социальной сети Instagram, где публикуется информация о повседневной жизни гостевого дома, об актуальных ценах и каких-либо

мероприятиях. Администрация предприятия с радостью публикует отзывы и отвечает на вопросы, задаваемые людьми в комментариях под публикациями [8].

Предприятия размещения должны не только привлекать новых клиентов, но и удерживать и развивать отношения с ними, с помощью программ лояльности, в которые включены акции при личных продажах, скидки на продукты отеля, и прочее.

Так в гостевом доме существуют скидки в размере 50% от стоимости проживания для постоянных клиентов, а также скидки при групповом бронировании.

Как можно видеть, основной способ привлечения новых гостей, это постоянное взаимодействие с проживающими в «Культурных людях» гостями, что приводит к приятным воспоминаниям, а следовательно – к привлечению новых клиентов. Гости могут спокойно взять визитки предприятия и раздать своим знакомым, а также, подписаться на страницы предприятия в социальных сетях для отслеживания скидок и выгодных предложений, а страница в 2ГИС позволит убедиться в том, что на данном предприятии всегда рады новым гостям.

4 Система обеспечения безопасности

Гостевой дом «Культурные люди» регламентирует безопасность проживания на основании следующих документов [9]:

1) ГОСТ Р 52435-2015 Технические средства охранной сигнализации. Классификация. Общие технические требования и методы испытаний. В этом документе описываются правила использования системы охранной сигнализации, процедуры при срабатывании тревоги, контактная информация службы безопасности.

2) Положение о системе видеонаблюдения. Здесь определяются правила использования видеокамер для обеспечения безопасности гостей и персонала, доступ к записям, сроки хранения видеоматериалов.

3) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853. Регламентируют порядок предоставления гостиничных услуг, в том числе требования к обеспечению безопасности и охране здоровья гостей.

4) Политика технической безопасности. Здесь описываются правила эксплуатации электрооборудования, проверка состояния электрических сетей, инструкции по обращению с техническими проблемами.

5) Политика информационной безопасности: Документ, определяющий правила защиты конфиденциальных данных гостей, меры по предотвращению утечек информации, обучение персонала основам информационной безопасности.

6) Федеральный закон № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности». Устанавливает общие требования пожарной безопасности к зданиям, сооружениям и территориям гостиниц. Регламентирует наличие и исправность систем пожарной сигнализации, оповещения и управления эвакуацией.

7) ГОСТ Р 50647-94 «Услуги населению. Общие требования». Определяет общие требования к гостиничным услугам, включая требования к обеспечению безопасности гостей и персонала. Включает требования к наличию инструкций по пожарной безопасности, обучению персонала и проведению инструктажей для гостей.

8) Приказ МЧС России от 12.12.2007 № 645 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Нормы пожарной безопасности гостиниц и других средств размещения»». Устанавливает нормы пожарной безопасности для гостиниц различного типа и этажности. Регламентирует требования к конструктивным, инженерным и организационным мерам по обеспечению пожарной безопасности.

9) План эвакуации при пожаре. Разрабатывается для каждого предприятия размещения индивидуально. Определяет порядок действий персонала и гостей в случае возникновения пожара, пути эвакуации и места сбора.

10) Инструкция о мерах пожарной безопасности. Разрабатывается на основе требований ГОСТ Р 50647-94 и норм пожарной безопасности. Регламентирует действия персонала в случае возникновения пожара, порядок вызова пожарной охраны и эвакуации гостей.

11) Журнал учета инструктажей по пожарной безопасности. Ведется для регистрации инструктажей персонала и гостей по пожарной безопасности. Подтверждает факт проведения инструктажей и ознакомления с мерами пожарной безопасности.

12) Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 года №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов». Настоящее постановление направлено на повышение уровня антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и обеспечение безопасности гостей и персонала.

Эти документы помогают обеспечить безопасность гостей и персонала гостевого дома «Культурные люди», а также являются основой для проведения необходимых тренингов и обучения сотрудников по соблюдению стандартов безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

Служба бронирования является одним из важных подразделений в общей управленческой структуре гостиницы и входит в состав службы приема и размещения (Front office). Это одно из первых подразделений, с которым знакомится гость, приняв решение поселиться в данной гостинице. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. К основным функциям службы бронирования относятся: предварительный заказ мест и номеров в гостинице, прием заявок, их обработка – с этого процесса начинается обслуживание гостей, а также составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). Кроме формального сбора заявок отдел бронирования составляет необходимую документацию (графики заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год), а также изучает спрос на гостиничные места. На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа.

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

Для эффективного планирования специалист должен проводить анализ спроса, используя различные методы обработки данных. Это может включать изучение исторических данных о бронированиях, рыночных трендов и прогнозов. Важным инструментом для этого являются системы управления доходами (Revenue Management Systems), которые помогают предсказывать спрос и оптимизировать цены на номера.

Оптимизация ресурсов также является важным аспектом. Специалист должен не только планировать количество сотрудников, но и учитывать их квалификацию. Например, в высокий сезон может потребоваться больше агентов по продажам, тогда как в низкий сезон можно сократить количество смен или предложить обучение для повышения квалификации персонала.

Кроме того, составление бюджета включает не только расходы на зарплаты и обучение, но и на техническое обеспечение, такое как лицензии на программное обеспечение для управления бронированиями, а также на маркетинговые кампании для привлечения клиентов.

К персоналу службы бронирования и продаж относятся: менеджер по бронированию, специалист по бронированию, менеджер по продажам и маркетингу, маркетолог-аналитик, специалист по связям с общественностью, специалист по рекламе

Наряду со всеми сотрудниками гостиничного предприятия персоналу службы бронирования и продаж нужно обладать следующими личностными качествами:

- вежливость, дружелюбие,
- открытость, контактность, коммуникабельность,

- умение работать в команде и выстраивать отношения с коллегами,
- работоспособность, высокий уровень мотивации,
- стремление повышать свой профессиональный уровень,
- принятие и поддержание корпоративной культуры и ценностей предприятия,
- высокая культура речи,
- знание и соблюдение правил культуры поведения,
- пунктуальность, аккуратность, внимание к деталям,
- ответственность, умение доводить дело до конца,
- честность, порядочность,
- инициативность, нацеленность на результат,
- стрессоустойчивость, умение выходить из сложных ситуаций, и др.

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

Эффективная организация работы сотрудников требует умения делегировать задачи с учетом сильных сторон каждого члена команды. Например, один сотрудник может быть более успешным в продажах, в то время как другой – в работе с клиентами.

Разработка четких протоколов и стандартов обслуживания также играет важную роль. Каждый сотрудник должен знать, как действовать в различных ситуациях, включая разрешение конфликтов или работу с жалобами гостей.

Создание позитивной атмосферы в команде способствует повышению мотивации сотрудников. Регулярные командные собрания и тимбилдинги могут помочь укрепить командный дух и улучшить взаимодействие между членами команды. ПК

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

Мониторинг ключевых показателей эффективности (KPI) является важной частью контроля работы сотрудников.

Виды мониторинга показателей:

1) RevPAR (Revenue Per Available Room). Это чистый доход от номера без дополнительных услуг: доставки еды, спа, прачечной и обслуживания номеров. Помогает понять, какие тарифы приносят прибыль, а какие нужно доработать.

2) OCC (Occupancy). Это фактическая заполняемость отеля. Выражается в процентах. На показатель влияет сезонность, стоимость номера, акции и скидки.

3) Double Occupancy. Это среднее количество проживающих в номере. На основе данных о том, сколько в среднем гости тратят на дополнительные услуги, можно предположить, какой доход получит отель при конкретном уровне загрузки.

4) RevPAC (revenue per customer). Это доход на одного гостя. Показатель зависит от работы всех подразделений отеля, потому что включает доход как от продажи номеров, так и от продажи всех остальных услуг. Используется при оценке работы персонала — менеджеров и администраторов.

Активная работа с отзывами гостей — еще один важный аспект контроля. Создание системы для быстрого реагирования на жалобы помогает не только решить проблемы, но и улучшить общую репутацию гостиницы на рынке. Формирование профессиональных компетенций является сложным и многогранным процессом, который включает в себя различные методы и подходы. Эффективная технология формирования профессиональных компетенций должна учитывать индивидуальные особенности обучающихся, специфику профессии и требования рынка труда.

Эффективная реализация технологии формирования профессиональных компетенций способствует повышению качества подготовки специалистов, их конкурентоспособности на рынке труда и профессиональному росту.

6 Индивидуальное задание

1) Организация рабочего места.

Создание комфортной и эффективной рабочей среды для сотрудников, занимающихся бронированием. Это включает в себя правильное размещение мебели, обеспечение доступа к необходимым материалам и настройку оборудования [10].

Рабочее место администратора представляет собой стойку или конторку в двух уровнях высотой 110-120 см с рабочими столами внутри шириной 80-85 см, высотой 85 см. Может подразделяться на участки, имеющие индивидуальные функции.

Размеры и конфигурация стола (стойки), а также количество людей, работающих за ним, зависят от размеров самого отеля. Чем больше гостиница, тем больше служащих будет работать за стойкой.

Длина стойки зависит от того, на сколько рабочих мест она рассчитана. Площадь рабочего пространства на одного сотрудника определяется длиной размаха рук.

Рабочие инструменты служащих [10]:

- компьютер;
- лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);
- авторизационная машина для проката кредитных карточек;
- электрические прокатные машины для пластиковых кредитных карточек;
- терминал для кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит;
- факс;
- ксерокс;
- детектор для просмотра денег;
- калькулятор, лучше американская модель, печатающая на бумаге все действия и результат;
- информационно-ключевой щит;
- документация;
- канцелярские товары;
- информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).

Всё это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено в удобном месте для работы администратора.

2) Изучение интерфейса специализированного программного обеспечения.

Первым шагом в изучении специализированного ПО является ознакомление с интерфейсом программы. Необходимо изучить все элементы интерфейса, их назначение и взаимодействие между собой. Также важно понимать, какие данные необходимо вводить и как они используются в программе [10].

Следующим шагом является изучение порядка использования ПО. Необходимо знать, как работать с программой, какие функции она предоставляет и как их использовать для решения конкретных задач. Например, если программа предназначена для бронирования номеров, необходимо понимать, как создавать новые бронирования, изменять уже существующие и удалять их.

Также важно изучить возможности программы, ее ограничения и возможности расширения. Это поможет избежать ошибок при работе с ПО и использовать его максимально эффективно [10].

3) Использование технических и телекоммуникационных средств.

Работа с телефонами и компьютерами для приема заказов и обработки информации от клиентов является важной частью работы.

Под телекоммуникационными системами понимаются системы, связанные с возможностью передачи аудио-, видео- и других видов информации с помощью различных электромагнитных процессов.

Оснащение гостиниц телекоммуникационными системами и оборудованием позволяет решить вопрос с внедрением в деятельность гостиницы современных информационных технологий.

В гостиничных комплексах осуществляется использование отдельных компьютеров, видеокоммуникаций и программ, объединённых в систему.

Внедрение информационных технологий в сфере гостеприимства проходит в несколько этапов.

Первый этап – создание автоматизированных рабочих мест для персонала гостиницы, например, бухгалтера, портье и др.

Второй этап – автоматизация внутрифирменной деятельности, которая включает:

- 1) автоматизацию каждого направления деятельности;
- 2) создание единого программного средства, осуществляющего управление всеми (или почти всеми) направлениями деятельности гостиницы.

Третий этап – интеграция (объединение) всех информационных систем и видов деятельности гостиницы в единую автоматизированную систему управления предприятием.

Для успешного функционирования всех отделов и служб гостиничного предприятия и управления ими необходимо внедрение следующих информационных систем:

- интегрированной информационной системы коммуникаций;
- комплексной системы обеспечения безопасности;
- комплексной системы оснащения конференц-залов;
- системы сервиса.

4) Оформление бронирования по телефону.

Этот процесс включает прием звонка от клиента, сбор необходимой информации о дате заезда и количестве гостей, а также ввод данных в систему бронирования [10].

Специалист, который на своем рабочем месте принимает телефонные звонки от клиентов и сам звонит им, должен помнить о важных правилах. На клиентов очень плохое впечатление, как правило, способно произвести длительное ожидание ответа. Администрация не должна использовать слишком длинный проигрыш мелодии при автоматическом приеме звонка. Уже все клиенты знают, что это увеличивает стоимость их разговора.

Любой телефонный разговор с клиентом необходимо начать с приветствия. Специалист представляется и говорит название гостиницы. Частое повторение названия отеля при любой возможности считается в маркетинге необходимым действием в сфере продвижения услуг. При этом все чаще отели практикуют представление сотрудника по имени и фамилии, поскольку опыт показал, что людям приятней иметь дело с конкретным человеком, чем с обезличенной компанией [10].

Перед тем, как осуществить продажу, менеджер задает вопросы для того, чтобы детально изучить потребности позвонившего. Разговор необходимо вести быстро и конкретно, поскольку собеседник часто бывает заинтересован в минимизации затрат.

Если телефонный разговор будет производиться по инициативе администрации гостиницы (например, телемаркетинговая акция), то к нему нужно подготовиться заранее. В процессе разговора уже не будет времени на поиск информации. Для работы также понадобится ручка и бумага для записи информации о потенциальном клиенте. Также некоторые компании заносят информацию в базу данных на ПК [10].

5) Оформление бронирования через Интернет и туроператоров.

Обработка онлайн-заявок и работа с системами, предоставляющими услуги бронирования, что позволяет гостинице привлекать больше клиентов [10].

Современные системы бронирования позволяют путешественникам выбирать наиболее выгодные тарифы и места в отелях страны предполагаемого отдыха. Причем если в

запрашиваемой гостинице нет мест, можно получить сведения о наличии номеров в отелях аналогичного уровня.

Для онлайн-бронирования человеку нужно зайти на сайт турфирмы, выбрать наиболее подходящий отель и забронировать в нем номер.

Как правило, для этого требуется зарегистрироваться на сайте турфирмы с образованием электронного личного кабинета и присвоением идентификационного номера. После подтверждения бронирования клиент оплачивает услугу любым доступным способом. Большинство туристических компаний обеспечивают удобную систему оплаты через электронные кошельки, карты по системе интернет-банкинга, переводы денег с банковского счета [10].

Если онлайн-бронирование услуг физлицами только набирает обороты, то бронирование услуг через интернет между туроператором и турагентом давно используется [10].

Правда, обычно турагенты прибегают к услугам одной системы бронирования. Это вызвано тем, что один туроператор, как правило, не может охватить большой объем услуг и турагент вынужден заключать договоры с большим количеством туроператоров. Это вызывает неудобство и занимает достаточно большое время для подбора тура, необходимого конкретному клиенту. Поэтому турагенту достаточно заключить один договор с представителем системы бронирования и через него получить доступ к большинству продуктов разных туроператоров [10].

При этом туристические компании получают единую справочную систему, которая позволяет иметь оперативную информацию о ценах и наличии мест в достаточно короткие сроки.

После бронирования продукта турагент получает подтверждение, и это дает ему возможность достаточно быстро обслужить клиента.

Правовые основы продажи турпродукта через интернет пока что не урегулированы Гражданским кодексом РФ. При этом в силу пункта 3 статьи 492 Гражданского кодекса РФ к отношениям по договорам с участием покупателя-гражданина, не урегулированным Гражданским кодексом, применяются нормы Закона о защите прав потребителей.

Вообще продажа турпродукта через интернет является разновидностью продажи товаров дистанционным способом (п. 2 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612).

Информация об услуге, размещенная на сайте турфирмы и содержащая все существенные условия договора, признается публичной офертой.

Как следует из пункта 2 статьи 432 Гражданского кодекса РФ, договор заключается посредством направления оферты (предложения заключить договор) одной из сторон и ее акцепта (принятия предложения) другой стороной. В последнее время все большее

распространение получает система онлайн-выписки документов. Она позволяет турагенту получить в электронном виде и распечатать все необходимые документы и передать их туристу.

6) Оформление бронирования через сайты отелей.

Работники должны поддерживать актуальность информации на сайте и обрабатывать заявки, поступившие через интернет-платформы.

Алгоритм работы онлайн-бронирования, система онлайн- бронирования встраивается в сайт гостиницы вместо формы бронирования по запросу.

Шаг 1: клиент выбирает категорию номера, дату заезда и выезда, а также другие услуги на сайте гостиницы.

Шаг 2: система предлагает подтвердить выбранный набор гостиничных услуг.

Шаг 3: клиент оплачивает первые сутки проживания на сайте и получает ваучер на гарантированное заселение. В качестве способа оплаты могут быть использованы: кредитная карта, WebMoney, Яндекс. Деньги, Единый кошелек. Система поддерживает безналичный расчет и возможность оплаты «на месте». Оставшуюся сумму гость доплачивает непосредственно в кассу гостиницы при заезде [10].

Клиент проходит полный цикл бронирования непосредственно на сайте в течение 3—4 мин. Кроме формы онлайн-бронирования на сайте гостиницы можно все формы с гостиниц собрать на одном сайте, создав систему онлайн-бронирования. В надежной системе информация о свободных номерах прямо из АСУ гостиницы передается на сайт, а бронирование гостя попадает прямо в АСУ гостиницы. Тогда нет ошибок под названием «овербукинг» — двойное бронирование номера, такие случаи крайне редки. Достоинства онлайн-бронирования [10]:

- 1) моментальная оплата заказа на сайте;
- 2) клиент сразу получает гарантию заезда по ценам гостиницы. Часто системы онлайн-бронирования предоставляют скидку на проживание в номерах за счет своей комиссии, чтобы привлечь больше клиентов. Таким образом, номер стоит дешевле, чем при бронировании его в самой гостинице;
- 3) клиент сам выбирает период проживания, категорию номера, набор дополнительных гостиничных услуг;
- 4) гостинице нет необходимости связываться с клиентом, так как бронирование проходит в автоматическом режиме без участия администратора;
- 5) гостиница сама определяет размер квоты для онлайн-бронирования, цены и набор дополнительных услуг;
- 6) система работает в автономном режиме круглосуточно 24 часа 7 дней в неделю.

В зависимости от технологии работы, принятой в гостинице, рассмотрение заявки может состоять из нескольких этапов (стадий).

Этап 1 – заявка принята к рассмотрению. Это означает, что заявка просто зарегистрирована в журнале поступивших заявок. При этом отправителю заявки может быть направлено уведомление: «Ваша заявка получена, зарегистрирована под номером... и будет рассмотрена в срок до ...».

Этап 2 – менеджер отеля на основании анализа перспективной загрузки номерного фонда принимает решение о том, что отель сможет предоставить заказанное количество мест. В этом случае заявителю направляется подтверждение брони: «В соответствии с Вашей заявкой зарезервировано ... мест ... категории. Номер брони ...». Обычно номер брони – это тот номер, под которым заявка зарегистрирована.

Этап 3 – не позже чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места.

Менеджер службы бронирования ежедневно (в рабочие дни) получает сведения из бухгалтерии о наличии денежных средств на счетах организации и информирует имеющие задолженность перед гостиницей фирмы о наличии задолженности. Заявки от имеющих задолженность организаций и фирм не принимаются до погашения задолженности. Заявки на размещение по безналичному расчету принимаются при наличии штампа и подписи бухгалтера гостиницы об оплате.

7) Оформление индивидуального бронирования.

После успешного сбора информации, процесс оформления индивидуального бронирования переходит к этапу ввода данных в специализированную систему управления бронированием. Этот этап требует особой внимательности и точности, так как любая ошибка может привести к сбоям в дальнейшей обработке заказа и, как следствие, к неудовлетворенности клиента. Важно убедиться, что все поля заполнены корректно, включая даты, время, количество гостей, выбранные услуги и любые особые пожелания [11].

Система управления бронированием, как правило, автоматически проверяет доступность выбранных опций и формирует предварительную стоимость заказа. На этом этапе оператор может внести необходимые корректировки, например, применить скидки или добавить дополнительные услуги по запросу клиента. После внесения всех необходимых изменений, система генерирует уникальный номер бронирования, который служит идентификатором заказа на всех последующих этапах.

Заключительным этапом является подтверждение бронирования клиенту. Оператор связывается с клиентом по телефону или отправляет подтверждение по электронной почте, содержащее всю информацию о заказе, включая номер бронирования, даты, время, перечень услуг и итоговую стоимость. Важно убедиться, что клиент получил и понял подтверждение, а также ответить на любые возникающие вопросы.

Успешное оформление индивидуального бронирования требует от оператора не только технических навыков работы с системой управления бронированием, но и умения четко и вежливо общаться с клиентами, внимательно выслушивать их пожелания и оперативно решать возникающие вопросы. Качественное обслуживание на этом этапе создает положительное впечатление о компании и способствует формированию долгосрочных отношений с клиентом.

8) Оформление группового и коллективного бронирования.

Этот процесс требует согласования условий с представителями группы и учета всех участников, что может включать специальные предложения и скидки [11].

Туристические группы выгодны в плане обслуживания для гостиниц. У них есть два преимущества: первое – они дают возможность более точно прогнозировать затраты и прибыль. Второе – они гарантируют выручку всем службам гостиницы.

Как работать с командированными: 5 советов для отелей

Главная сложность в работе с групповыми заявками – это большой объем обрабатываемой информации и предоставляемых услуг. При этом качество обслуживания должно оставаться на таком же высоком уровне, как и при работе с индивидуальными гостями.

Основные отличия работы с группой от индивидуального заезда:

- Высокая скорость заселения группы. По стандартам обучения службы приема и размещения, туристская группа до 30 человек должна быть размещена в течение 15 минут, до 100 человек – в течение 40 минут, а более 100 человек – в течение 1 часа.

- Все гости на одном этаже. При групповом заезде номера заранее выделяются на одном этаже, что упрощает процесс заселения и обслуживания гостей.

- Сложно взять обратную связь. Сотрудники отеля общаются по большей части не с гостем, а с его представителем: гидом, руководителем группы или организатором.

- Формирование пакетных предложений. Часто в тариф для группы входят различные услуги и подразумеваются скидки. Например, в пакет корпоративных клиентов, проводящих бизнес-встречи, отели включают завтраки, аренду бизнес-зала, переговорной или конференц-зала, посещение спа.

9) Внесение изменений в листы ожидания.

Сотрудники обновляют информацию о наличии свободных номеров и ведут учет клиентов, ожидающих размещения [11].

Эффективное управление листами ожидания является ключевым элементом в обеспечении высокого уровня удовлетворенности клиентов и максимизации заполняемости гостиницы. Оперативное обновление статуса номеров в системе позволяет избежать ситуаций, когда клиентам предлагаются уже занятые номера, а также оперативно реагировать на отмены

бронирований. Это требует четкой коммуникации между отделами бронирования, приема и размещения, а также горничной службы.

Процесс уведомления клиентов о доступности номеров должен быть максимально быстрым и удобным для клиента. Использование современных средств связи, таких как SMS-уведомления, электронная почта и автоматизированные звонки, позволяет оперативно информировать клиентов и получать подтверждение их заинтересованности. Важно предоставить клиенту достаточно информации о номере, включая его тип, стоимость и доступные удобства, чтобы он мог принять взвешенное решение [11].

Ведение учета клиентов в листах ожидания должно быть систематизированным и прозрачным. Необходимо фиксировать дату и время запроса, предпочтения клиента (тип номера, этаж, наличие определенных удобств), контактную информацию и любые другие релевантные детали. Регулярный анализ листов ожидания позволяет выявлять тенденции спроса и адаптировать маркетинговую стратегию гостиницы.

Автоматизация процесса управления листами ожидания с помощью специализированного программного обеспечения значительно повышает эффективность работы и снижает вероятность ошибок. Такое программное обеспечение позволяет автоматизировать процесс уведомления клиентов, отслеживать статус номеров в режиме реального времени, генерировать отчеты и анализировать данные. Внедрение подобного решения является важным шагом на пути к оптимизации операционной деятельности гостиницы и повышению качества обслуживания [11].

10) Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Добавлять особые запросы клиентов в систему для обеспечения их выполнения (например, пожелания по размещению или дополнительным услугам).

Эффективное внесение дополнительной информации в заказ на бронирование – ключевой элемент персонализированного обслуживания гостей и повышения их удовлетворенности. Четкая и своевременная фиксация особых пожеланий позволяет отелю предвосхитить ожидания клиента и создать комфортные условия проживания. Этот процесс выходит за рамки простой записи запросов; он требует налаженной системы коммуникации и координации между различными отделами отеля.

Первым шагом является тщательная запись всех особых пожеланий клиента непосредственно в систему бронирования. Это может включать в себя предпочтения по расположению номера (например, на высоком этаже или с определенным видом), запросы на дополнительные удобства в номере (например, детскую кроватку или гипоаллергенное постельное белье), а также особые диетические потребности или ограничения. Важно получить максимально

подробную информацию, чтобы избежать недоразумений и обеспечить наиболее точное выполнение запроса [11].

Далее, зафиксированная информация должна быть оперативно передана соответствующим службам отеля. Например, запрос на детскую кроватку следует направить в службу housekeeping, а информация о диетических ограничениях – на кухню ресторана. Четкая коммуникация между отделами гарантирует, что все службы будут в курсе потребностей гостя и смогут подготовиться к его приезду.

Наконец, перед заездом клиента необходимо провести проверку выполнения всех особых запросов. Это может включать в себя визуальный осмотр номера, проверку наличия необходимых удобств и подтверждение готовности кухни к удовлетворению диетических потребностей. Тщательная проверка позволяет избежать неприятных сюрпризов для гостя и демонстрирует его ценность для отеля. В конечном итоге, безупречное выполнение особых запросов способствует формированию положительного впечатления и лояльности клиентов.

11) Оформление счетов на предоплату.

Сотрудник формирует счета на оплату за номера или услуги и отправляет их клиентам для обеспечения предоплаты перед заездом [11].

Эффективное оформление счетов на предоплату играет ключевую роль в финансовой стабильности и предсказуемости доходов гостиничного бизнеса. Этот процесс не только гарантирует получение средств до оказания услуг, но и служит важным элементом в управлении денежным потоком и оптимизации загрузки номерного фонда. Тщательно разработанная система выставления счетов минимизирует риски отмены бронирований в последний момент и неявки гостей, позволяя отелю более уверенно планировать свою деятельность и ресурсы.

Формирование счетов требует предельной внимательности и точности. Необходимо убедиться, что все детали бронирования, включая даты заезда и выезда, тип номера, количество гостей, а также стоимость проживания и дополнительных услуг, указаны корректно. Особое внимание следует уделять указанию способов оплаты и сроков внесения предоплаты. Четкая и понятная информация в счете способствует избежанию недоразумений и споров с клиентами, повышая уровень их удовлетворенности.

Отправка счетов должна осуществляться оперативно и с использованием надежных каналов связи. Электронная почта является наиболее распространенным и удобным способом, однако, в зависимости от предпочтений клиента, могут использоваться и другие методы, такие как мессенджеры или личный кабинет на сайте отеля. Важно предоставить клиенту возможность легко связаться с сотрудниками отеля в случае возникновения вопросов или необходимости внесения изменений в бронирование [11].

Контроль поступления предоплаты – неотъемлемая часть процесса. Необходимо регулярно отслеживать состояние счетов и своевременно реагировать на неоплаченные счета. Напоминания о необходимости внесения предоплаты следует отправлять вежливо и тактично, предлагая помощь в решении возможных проблем с оплатой. Эффективный контроль позволяет оперативно реагировать на изменения в планах клиентов и минимизировать финансовые риски для отеля.

12) Оформление бланков при отмене бронирования.

Этот процесс включает заполнение необходимых документов при отмене бронирования или неявке клиента, что важно для учета финансовых потерь [11].

Корректное оформление бланков при отмене бронирования является неотъемлемой частью эффективного управления гостиничным бизнесом. Этот процесс не только фиксирует факт отказа от услуг, но и служит основой для дальнейших финансовых и административных процедур. Правильно заполненный бланк позволяет точно определить сумму удержанных средств, если таковые предусмотрены условиями бронирования, а также проанализировать причины отмены, что, в свою очередь, может помочь в улучшении качества сервиса и оптимизации маркетинговых стратегий.

Важность уведомления клиента о последствиях отмены сложно переоценить. Прозрачное и своевременное информирование помогает избежать недоразумений и конфликтных ситуаций. Клиент должен быть осведомлен о сумме возврата (если таковой полагается), размере удержанных средств и сроках осуществления возврата. Четкое и вежливое общение демонстрирует профессионализм и уважение к клиенту, даже в случае отмены бронирования [11].

Обновление статуса номера в системе является критически важным для поддержания актуальной информации о доступности номерного фонда. Это позволяет избежать двойного бронирования и оперативно предлагать освободившийся номер другим клиентам. Своевременное изменение статуса номера в системе способствует оптимизации загрузки отеля и, следовательно, увеличению прибыли.

В заключение, оформление бланков при отмене бронирования представляет собой комплексный процесс, требующий внимания к деталям и четкого следования установленным процедурам. Это не просто формальность, а важный элемент в управлении финансами, клиентскими отношениями и эффективностью работы отеля в целом. Правильное ведение документации и своевременное информирование клиента позволяют минимизировать негативные последствия отмены бронирования и сохранить позитивный имидж компании [11].

13) Отслеживание обратной связи от служб отеля.

Сотрудники должны поддерживать связь с другими службами для получения актуальной информации о состоянии номеров и готовности к заселению гостей.

Эффективное отслеживание обратной связи от различных служб отеля является критически важным для обеспечения высокого уровня обслуживания и удовлетворенности гостей. Координация между отделами позволяет оперативно реагировать на потребности клиентов и предотвращать потенциальные проблемы.

Регулярные проверки с housekeeping о готовности номеров – это не просто формальность, а важный элемент поддержания стандартов чистоты и комфорта. Своевременная информация о статусе номеров позволяет избежать задержек при заселении и обеспечивает гостям положительные впечатления с первых минут пребывания в отеле.

Получение информации о техническом состоянии номеров от службы эксплуатации имеет решающее значение для предотвращения неприятных сюрпризов для гостей. Знание о неисправностях или запланированных ремонтных работах позволяет заранее предупредить клиентов и предложить альтернативные варианты, минимизируя неудобства [11].

Обмен информацией с рестораном о специальных предложениях для гостей позволяет персоналу отеля предлагать клиентам персонализированные услуги и создавать дополнительные возможности для повышения лояльности. Знание о предпочтениях гостей и актуальных акциях позволяет делать адресные предложения, которые соответствуют их интересам и потребностям [11].

Таким образом, налаженное взаимодействие между службами отеля, оперативный обмен информацией и проактивный подход к решению проблем являются залогом высокого уровня сервиса и положительного опыта гостей.

14) Предоставление информации о наличии свободных номеров.

Сотрудник консультирует клиентов по доступным номерам и их стоимости, что помогает максимизировать заполняемость гостиницы.

Эффективное предоставление информации о наличии свободных номеров является ключевым фактором в обеспечении высокого уровня удовлетворенности клиентов и оптимизации доходов гостиницы. Сотрудники, отвечающие за эту функцию, должны обладать не только актуальными данными, но и навыками эффективной коммуникации, чтобы помочь клиентам сделать осознанный выбор [11].

Процесс начинается с оперативного доступа к информации о доступности номеров в реальном времени. Это достигается за счет использования специализированных систем управления отелем (PMS), которые позволяют отслеживать бронирования, выезды и другие факторы, влияющие на заполняемость. Сотрудник должен уметь быстро ориентироваться в системе и извлекать необходимую информацию, чтобы оперативно отвечать на запросы клиентов.

Консультирование по вопросам цен и условий проживания предполагает четкое и понятное объяснение различных тарифных планов, включенных услуг и возможных дополнительных сборов. Важно предоставить клиенту всю необходимую информацию, чтобы избежать недоразумений и разочарований в будущем. Сотрудник должен быть готов ответить на любые вопросы, касающиеся стоимости проживания, условий отмены бронирования и других важных деталей.

Помощь в выборе подходящего номера – это ключевой момент в процессе обслуживания. Сотрудник должен уметь выявлять потребности и предпочтения клиента, чтобы предложить наиболее подходящий вариант. Это может включать в себя вопросы о количестве гостей, предпочтениях по виду из окна, необходимости наличия определенных удобств (например, балкона или мини-кухни) и других факторах, влияющих на комфорт проживания [11].

В конечном счете, эффективное предоставление информации о наличии свободных номеров способствует не только увеличению заполняемости гостиницы, но и формированию положительного имиджа заведения. Клиенты, получившие качественное и профессиональное обслуживание на этапе бронирования, с большей вероятностью вернутся в гостиницу в будущем и порекомендуют ее своим знакомым.

15) Информация об условиях аннуляции бронирования.

Объяснять клиентам условия аннуляции и возможные штрафы за отмену, чтобы избежать недоразумений.

Четкое и понятное информирование клиентов об условиях аннуляции бронирования является краеугольным камнем доверительных и долгосрочных отношений. Прозрачность в этом вопросе позволяет избежать конфликтных ситуаций, сохранить репутацию компании и повысить лояльность клиентов. Необходимо, чтобы информация об аннуляции была легкодоступна и понятна каждому клиенту, независимо от его опыта использования онлайн-сервисов.

В процессе ознакомления с условиями аннуляции при оформлении бронирования важно использовать простой и недвусмысленный язык. Избегайте юридических терминов и сложных формулировок, которые могут ввести клиента в заблуждение. Подчеркните ключевые моменты, такие как сроки бесплатной отмены, размер штрафа за отмену после истечения этого срока, и возможные исключения из правил. Предоставьте клиентам возможность задать вопросы и получить исчерпывающие ответы [11].

Активная коммуникация – залог успешного решения любых вопросов, связанных с аннуляцией. Оперативно отвечайте на вопросы клиентов, предлагайте альтернативные варианты (например, перенос бронирования на другую дату), и будьте готовы идти навстречу в разумных пределах. Помните, что каждое взаимодействие с клиентом – это возможность укрепить его доверие и продемонстрировать клиентоориентированность вашей компании.

Постоянное обновление информации об условиях аннуляции на сайте и других платформах – это обязательное условие. Убедитесь, что информация всегда актуальна и соответствует действующей политике компании. Разместите информацию в видном месте, сделайте ее легкодоступной и понятной. Регулярно проверяйте сайт на наличие ошибок и неточностей, и оперативно вносите необходимые исправления.

Эффективное управление информацией об условиях аннуляции – это не просто обязанность, а инвестиция в будущее вашего бизнеса. Четкая и прозрачная политика аннуляции, подкрепленная качественной коммуникацией с клиентами, позволит вам избежать недоразумений, сохранить лояльность клиентов и укрепить репутацию надежного и клиентоориентированного партнера [11].

16) Отслеживание обновляющейся информации по бронированию.

Сотрудник следит за занятостью номеров и наличием специальных заказов на услуги, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса [12].

Эффективное отслеживание обновляющейся информации по бронированию является ключевым элементом в поддержании операционной эффективности гостиницы и, что более важно, в обеспечении удовлетворенности гостей. Сотрудник, ответственный за эту задачу, выступает в роли координатора, связывающего различные отделы и службы отеля в единую систему. Он не просто фиксирует изменения, но и активно управляет потоком информации, гарантируя, что каждый, кто должен быть в курсе, получит необходимые сведения вовремя.

Регулярное обновление статуса свободных номеров в системе – это не просто формальность, а жизненно важная операция. От точности этих данных зависит возможность отеля эффективно продавать свои услуги, избегать овербукинга и максимизировать заполняемость. Современные системы управления отелем (PMS) предоставляют возможности для автоматизации этого процесса, но человеческий контроль остается необходимым для выявления и исправления потенциальных ошибок [12].

Контроль за выполнением специальных заказов, таких как романтические пакеты или индивидуальные пожелания гостей, требует особого внимания. Это возможность превзойти ожидания клиента и создать запоминающийся опыт пребывания в отеле. Сотрудник, отвечающий за бронирование, должен убедиться, что все соответствующие отделы – от службы приема и размещения до отдела кейтеринга – осведомлены о деталях заказа и готовы выполнить его в соответствии с высочайшими стандартами [12].

Наконец, своевременное уведомление других служб о любых изменениях в бронировании – это залог слаженной работы всего отеля. Изменения в датах заезда, выезда, количества гостей или особых потребностях могут повлиять на работу различных отделов, и оперативное

информирование позволяет им адаптироваться к новым обстоятельствам, обеспечивая бесперебойное предоставление услуг и поддержание высокого уровня сервиса.

17) Передача информации о требованиях гостей.

Необходимо информировать службы отеля об особых запросах гостей к номерам и услугам для обеспечения их выполнения [12].

Эффективная передача информации о требованиях гостей является краеугольным камнем качественного обслуживания в гостиничном бизнесе. Невыполнение даже незначительных запросов может привести к разочарованию гостя и негативно сказаться на репутации отеля. Поэтому четкая и своевременная коммуникация между отделами, касающаяся индивидуальных потребностей постояльцев, имеет первостепенное значение.

Процесс начинается с тщательной фиксации всех особых пожеланий гостя при бронировании или регистрации. Это может быть все, что угодно: от выбора подушки и наличия детской кровати до диетических ограничений или предпочтений по расположению номера. Вся эта информация должна быть аккуратно задокументирована и легко доступна для всех соответствующих служб отеля [12].

Идеально, когда отель использует централизованную систему управления информацией, позволяющую быстро и безошибочно передавать данные между отделами. В противном случае необходимо разработать четкий протокол передачи информации, включающий в себя ответственных лиц и сроки исполнения. Важно, чтобы все сотрудники понимали важность выполнения требований гостей и были обучены правильному обращению с конфиденциальной информацией.

Не менее важно проверять выполнение требований во время пребывания гостей. Это может быть сделано путем обзвона номеров, наблюдения за поведением гостей или анализа обратной связи. Своевременное выявление и устранение недочетов позволяет предотвратить недовольство и укрепить лояльность гостей [12].

В конечном итоге, внимание к деталям и проактивный подход к удовлетворению индивидуальных потребностей гостей – это то, что отличает хороший отель от отличного. Инвестиции в эффективную систему передачи информации о требованиях гостей окупятся в виде довольных клиентов, положительных отзывов и повторных бронирований.

18) Контроль передачи незабронированных номеров.

Специалист следит за тем, чтобы свободные номера были доступны для продажи, что помогает максимизировать доход гостиницы [12].

Эффективный контроль передачи незабронированных номеров является краеугольным камнем успешной стратегии управления доходами в гостиничном бизнесе. Оперативное и точное обновление статуса номеров в системе бронирования позволяет избежать ситуаций, когда

потенциальные гости не могут забронировать доступные номера, что напрямую влияет на упущенную прибыль [12].

Помимо простого обновления данных, специалист по контролю номеров играет важную роль в информировании руководства о возможностях для проведения акций и специальных предложений. Своевременное уведомление о наличии свободных мест, особенно в периоды низкой загрузки, позволяет оперативно реагировать на изменяющийся спрос и стимулировать продажи.

Анализ спроса на номера в зависимости от сезона – это еще один ключевой аспект работы специалиста. Понимание тенденций и предпочтений клиентов позволяет прогнозировать загрузку номеров и адаптировать ценовую политику, чтобы максимизировать доходность в периоды пикового спроса и привлекать больше гостей в межсезонье.

Таким образом, специалист по контролю передачи незабронированных номеров не просто следит за наличием свободных мест, но и активно участвует в процессе управления доходами, предоставляя ценную информацию для принятия стратегических решений и оптимизации продаж. Его работа напрямую влияет на финансовые показатели гостиницы и способствует повышению ее конкурентоспособности на рынке [12].

19) Создание отчетов по бронированию.

Это включает сбор данных о забронированных номерах и анализ информации для повышения эффективности работы гостиницы.

Эффективный процесс создания отчетов по бронированию позволяет гостинице оперативно реагировать на изменения спроса, оптимизировать ценовую политику и улучшать качество обслуживания. Детальный анализ данных о бронированиях дает возможность выявлять наиболее популярные типы номеров, периоды пиковой загрузки и каналы бронирования, приносящие наибольшую прибыль [12].

Сбор статистики по количеству броней за определенный период является отправной точкой для формирования отчетов. Это позволяет отслеживать динамику бронирований, сравнивать показатели с предыдущими периодами и прогнозировать будущую загрузку. Анализ заполняемости номеров помогает выявить невостребованные категории номеров и разработать стратегии по увеличению их загрузки.

Выявление трендов в бронировании – ключевой элемент анализа. Это может быть связано с сезонностью, проведением мероприятий в городе или изменением предпочтений гостей. Знание трендов позволяет гостинице адаптировать свои предложения, проводить целевые маркетинговые кампании и повышать лояльность клиентов [12].

Подготовка отчетов для руководства гостиницы предполагает представление информации в понятной и наглядной форме. Отчеты должны содержать ключевые показатели, графики

и таблицы, позволяющие быстро оценить текущую ситуацию и принять обоснованные управленческие решения. Регулярное предоставление отчетов способствует повышению прозрачности деятельности гостиницы и улучшению ее финансовых показателей.

Таким образом, можно сделать вывод, что эти виды работ требуют высокой квалификации сотрудников, внимательности к деталям и способности быстро реагировать на изменения. Эффективное управление процессами бронирования и номерным фондом является ключевым элементом успешной работы гостиницы, что напрямую влияет на уровень удовлетворенности клиентов и финансовые результаты заведения.

Заключение

Целью прохождения практики являлась систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», отсюда вытекают следующие учебные задачи:

- 1) изучила интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;
- 2) оформляла бронирования с использованием телефона;
- 3) оформляла бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;
- 4) оформляла групповые, от компаний и коллективные бронирования;
- 5) вносила изменения в листы ожидания и оформляла заявки на резервирование номеров;
- 6) оформляла счета на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- 7) предоставляла гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 8) предоставляла гостям информацию об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- 9) передавала информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;
- 10) контролировала передачу незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

При написании отчета использовались такие источники, как электронные ресурсы, нормативно-правовая документация, учебники по гостиничному делу и др.

В ходе прохождения учебной практики были получены теоретические и практические знания по работе предприятий размещения. Также были получены навыки работы в службе приема и размещения и проработаны различные ситуации, которые могут случиться в дальнейшем. Были изучены навыки общения с различными категориями гостей, в том числе и с иностранцами, а также подробная технология работы с документами.

Стоит отметить, что помимо навыков сотрудников службы приема и размещения, были получены навыки работы в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Изучена технология расчета необходимого персонала и необходимого постельного белья для стабильной работы службы.

Важную часть в прохождении практики составило изучение нормативно-правовых актов, которые должны быть в каждом предприятии размещения. Подробно изучены правила пожарной безопасности, правила содействия антитеррористическим действиям и общие правила безопасности. Также проведена теоретическая подготовка к проведению различных видов уборочных работ.

Во время прохождения учебной практики была изучена история предприятия размещения, ее деятельность и актуальные на сегодняшний день цены на услуги предприятия. Были получены теоретические знания в сфере маркетинга и изучен метод, которым пользуется гостевой дом «Культурные люди» для повышения спроса на услуги среди потребителей.

Также, были получены навыки работы с техническим оборудованием, таким как МФУ, терминал, контрольно-кассовый аппарат, касса и персональный компьютер. Улучшены навыки работы в программе «Контур» и навыки создания документов, подтверждающих сделанное гостем бронирование.

При правильном подходе, все полученные знания можно улучшить, с целью повышения работоспособности, что может помочь в дальнейшем при работе на каком-либо предприятии размещения.

Подводя итог пройденной практики, можно обратить внимание на то, что каждый этап прохождения обучения имеет множество маленьких деталей, которые в совокупности достаточно сильно влияют на положение предприятия размещения среди гостей.

Прохождение учебной практики очень важно при получении знаний в работе в сфере гостеприимства. От степени подготовки каждого сотрудника зависит качество обслуживания гостей в предприятии размещения и создать необходимую атмосферу гостеприимства. Практика позволяет проработать сценарии по решению экстраординарных ситуаций и по решению возникающих конфликтных ситуаций.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Hospitality Guide. Официальный сайт. – URL: <https://hospitalityguide.ru/articles/trends/industriya-gostepriimstva-2023-itogi/> (дата обращения: 08.05.2024)
- 2 Wikipedia. Ансамбль многоэтажных жилых домов «Большой Владивосток». [сайт]. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Ансамбль_многоэтажных_жилых_домов (дата обращения: 08.06.2025).
- 3 Профиль гостевого дома «Культурные люди» 2ГИС. Официальный сайт – URL: <https://2gis.ru/vladivostok/firm/70000001075826839> (дата обращения: 08.06.2025)
- 4 Журнал эвотора «Жиза». Официальный сайт – URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmy-upravleniya/> (дата обращения: 15.06.2025)
- 5 Совкомблог. Официальный сайт – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/organizatsionnaya-struktura-predpriyatiya-kak-glavnii-borets-s-haosom-v-biznes-protsessah> (дата обращения: 15.06.2025)
- 6 Совкомблог. Официальный сайт – URL: <https://journal.sovcombank.ru/biznesu/chtotakoe-obschestvo-s-ogranichennoi-otvetstvennostyu> (дата обращения: 15.06.2025)
- 7 КонсультантПлюс. Официальный сайт – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2024)
- 8 Социальная сеть Instagram. [сайт] – URL: https://www.instagram.com/cult_people.vdk?igsh=MTVhbmtvcjZsN2Qwdw== (дата обращения: 16.06.2025)
- 9 Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. [сайт] – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200125960> (дата обращения: 16.06.2025)
- 10 Бизнес.ру Маркетинговый ход. [сайт] – URL: <https://www.business.ru/article/2549-marketingovyuy-hod> (дата обращения: 17.06.2025)
- 11 StudBooks.net. Планирование потребности в персонале [сайт] – URL: https://studbooks.net/7940/menedzhment/planirovanie_potrebnosti_personale (дата обращения: 17.06.2025)

Приложение А

Схема проезда к ООО «Культурные люди» (ул. Алеутская, 17)

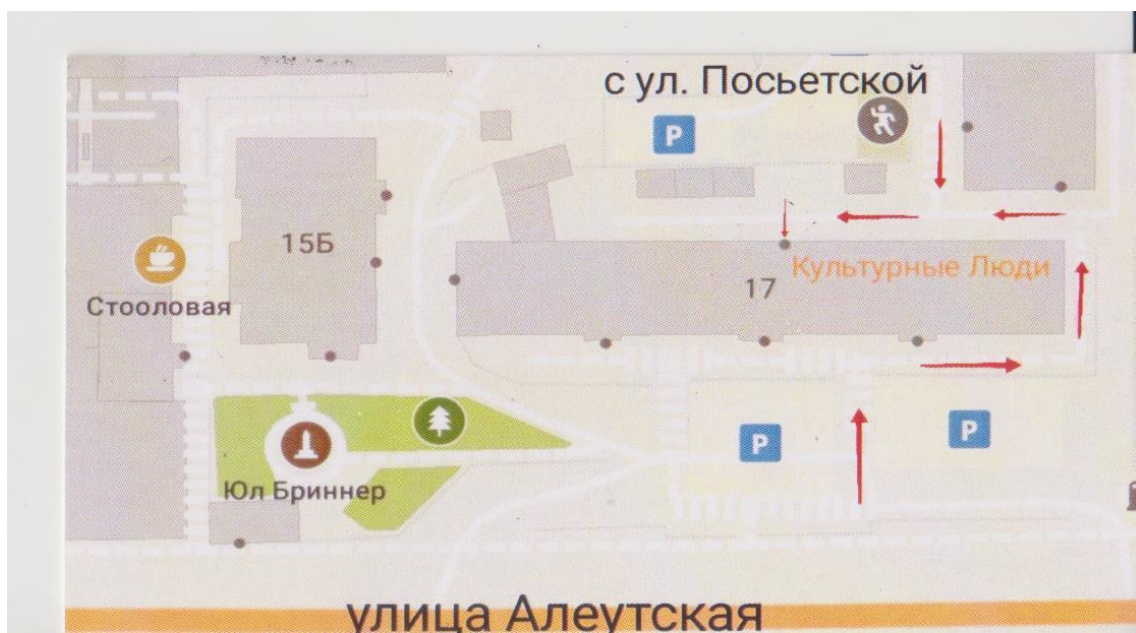


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Культурные люди»

Приложение Б

Актуальное расписание ООО «Культурные люди»



Рисунок Б.1 – Актуальное расписание ООО «Культурные люди»

Приложение В

Экстерьер ООО «Культурные люди»



Рисунок В.1 – Экстерьер ООО «Культурные люди» со стороны входа



Рисунок В.2 – Экстерьер ООО «Культурные люди» с лицевой стороны здания

Приложение Г

Номерной фонд ООО «Культурные люди»



Рисунок Г.1 – Семейный номер ООО «Культурные люди»



Рисунок Г.2 – Шестиместный номер в ООО «Культурные люди»

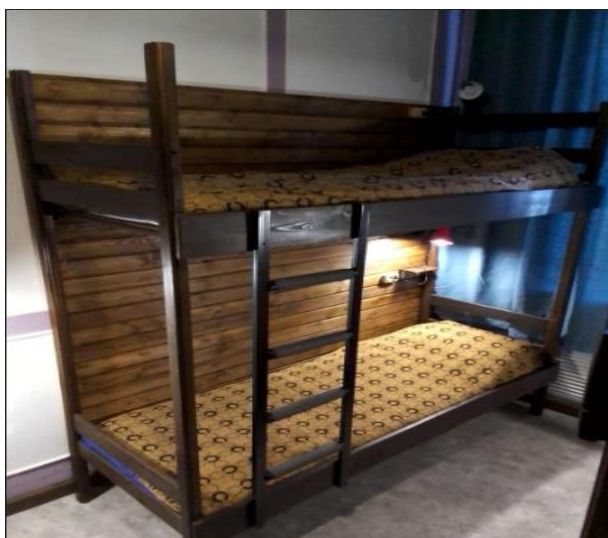


Рисунок Г.3 – Четырехместный номер в ООО «Культурные люди»

Приложение Д

Вид из окна в ООО «Культурные люди»



Рисунок Д.1 – Вид из окна в ООО «Культурные люди»

Приложение Е

Скрипт бронирование по телефону

Таблица Е.1 – Скрипт по обслуживанию гостя при бронировании по телефону

Шаг/действие	Как это сделать	Дополнительная информация
Принять звонок и поприветствовать гостя,	«Доброе утро/день/вечер, Гостевой дом «Культурные люди» администратор Екатерина, чем могу Вам помочь?»	- Ответить на звонок необходимо в течение 3 гудков. - Говорите чётко и уважительно.
Уточнить имя гостя.	«Для оформления бронирования, пожалуйста, подскажите, как я могу к Вам обращаться?»	– имя гостя в дальнейшем разговоре необходимо использовать не менее 3х раз.
Уточнить у гостя вид бронирования.	«Алексей, скажите, пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Групповые бронирования обрабатываются отделом маркетинга и продаж.
Уточнить у гостя даты проживания.	«Пожалуйста, уточните желаемые даты Вашего пребывания»	Даты важны для расчёта общей стоимости проживания.
Уточнить количество гостей в номере.	«На какое количество гостей Вы желаете забронировать номер?»	Количество гостей влияет на выбор категории номера..
Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать.	«Спасибо за ожидание. На выбранные Вами даты есть несколько вариантов. Есть ли у Вас особые предпочтения?»	Пожелания клиента влияют на выбор подходящей категории номера.
Озвучить подходящие гостю варианты.	«С учетом Ваших пожеланий, могу предложить номер категории... Стоимость за ночь составит..., включая завтрак. Общая стоимость за период проживания составит... Также доступен номер категории... с ценой за ночь..., включая завтрак. Общая стоимость составит... Какой вариант Вам больше подходит?»	Используйте технику "up-sale", предлагая сначала более дорогие варианты.
Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион.	«Желаете ли Вы добавить к проживанию полный пансион по цене... или полупансион по цене...»	При необходимости подробно расскажите о каждом варианте. Добавьте выбранный пакет услуг в систему, указав даты и количество гостей.
Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование.	«Общая стоимость проживания составит... Вы хотите продолжить оформление бронирования?»	Если клиент отказывается, поблагодарите за звонок и попрощайтесь.
Уточнить персональные данные гостя.	«Для завершения бронирования, пожалуйста, сообщите Ваше полное имя и фамилию, контактный номер телефона и адрес электронной почты»	Внесите полученные данные в базу данных отеля.

Продолжение таблицы Е.1.

Шаг/действие	Как это сделать	Дополнительная информация
Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу.	«Стандартное время заезда в отель – 14:00. Мы не можем гарантировать наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего прибытия, Вы можете оставить багаж на хранение или изменить дату заезда. Ранний заезд с 7:00 до 14:00 оплачивается в размере 50% от стоимости номера, до 7:00 – 100%.»	Ответьте на все дополнительные вопросы клиента.
Предложить гостю услуги другой службы.	«Мы можем организовать трансфер из аэропорта. Стоимость составит... Оплата возможна напрямую водителю или включена в счет за проживание.»	Используйте технику "cross-sale", предлагая услуги других отделов.
Сверить детали бронирования.	«Пожалуйста, подтвердите детали бронирования: номер категории бизнес-комфорт, на имя Добряков Алексей, даты проживания с... по..., количество гостей – 1, стоимость проживания с завтраком составит...»	Убедитесь в правильности бронирования.
Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования.	«Ваше бронирование является негарантированным и будет автоматически аннулировано после 18:00. Вы можете сделать его гарантированным, предоставив данные кредитной карты. В этом случае бронирование будет действительно до 12:00 следующего дня. Отмена гарантированного бронирования возможна без штрафа за 24 часа до заезда. В случае не заезда будет списана стоимость одной ночи. Желаете ли Вы гарантировать бронирование?»	Объясните правила гарантии и негарантии бронирования.
Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы.	«Алексей, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь.
Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня.	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня»	Важно показать гостю, что мы его ждем.
Попрощаться с гостем.	«Благодарю, до свидания»	Остаемся доброжелательными до завершения разговора.

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна,

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.	1
	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	
2	Организация рабочего места	5
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	
3	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	6
	Оформление бронирования с использованием телефона	
4	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	6
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	
5	Оформление индивидуального бронирования	6
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	
6	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	6
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	
7	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	
8	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
9	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и	

	состоянию номерного фонда	
10	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
11	Создание отчетов по бронированию	6
12	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «05» июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «18» июня 2025 г.

Подпись руководителя практики

Тен Ж.А. / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Москвина Екатерина Алексеевна,

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсов персонале	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Отлично
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление группового, от и компаний коллективного бронирования.	Отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Контроль над передачей незабронированных	Отлично

	обслуживания гостей	номеров для продажи в службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 18 июня 2025 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия *Женя*
 подпись

Тен Ж.А.
 Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Москвина Екатерина Алексеевна

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

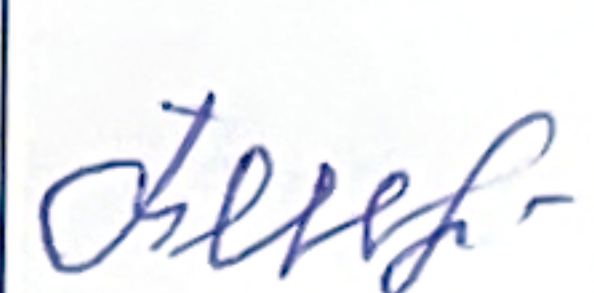
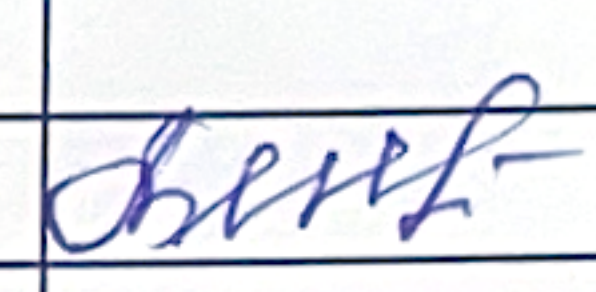
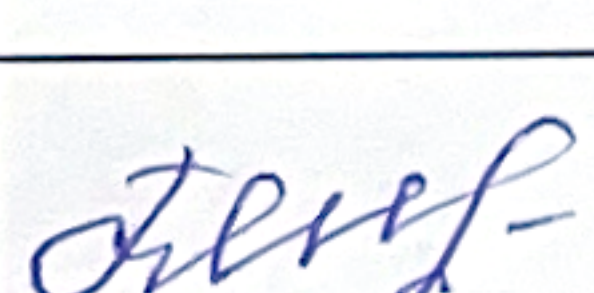
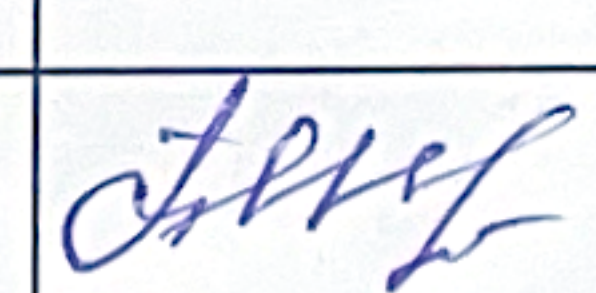
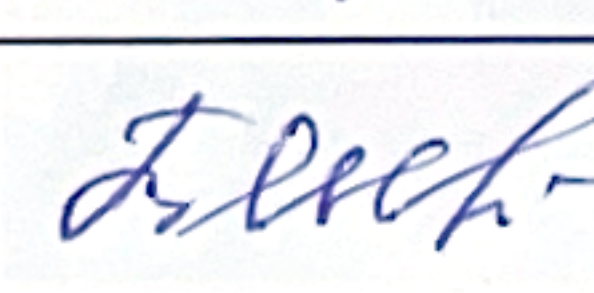
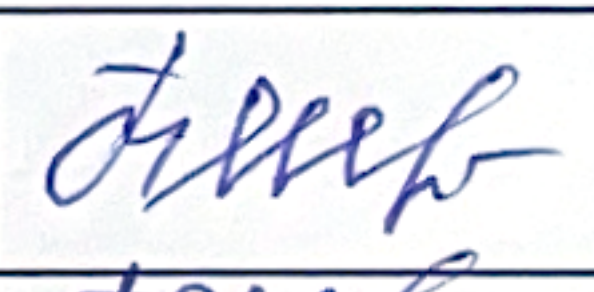
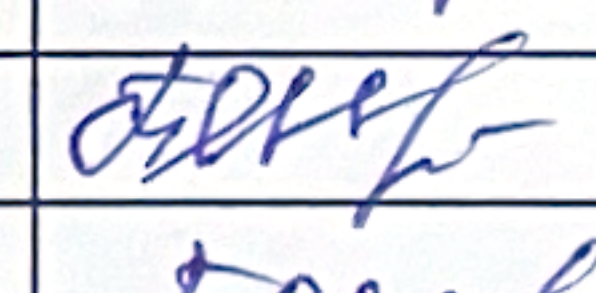
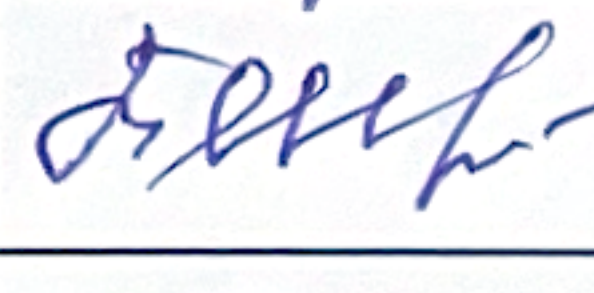
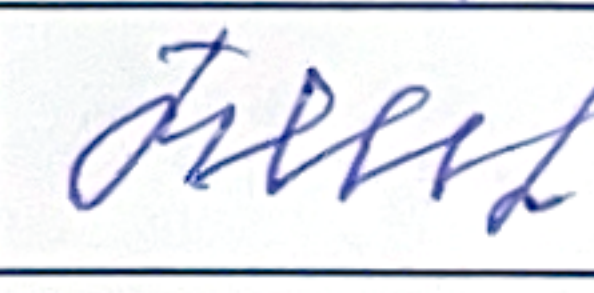
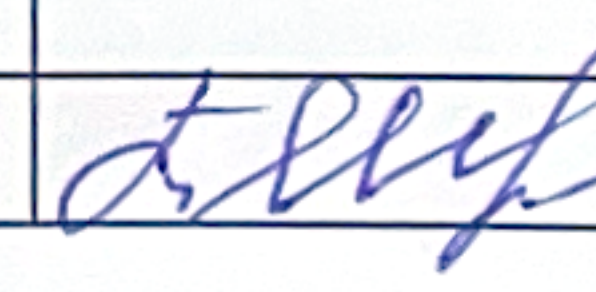
Сроки прохождения с «05.06.2025» по «18.06.2025»

Инструктаж на рабочем месте

«05» июня 2025 г
дата


подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
05.06.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.06.2025	Организация рабочего места	5	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5	
07.06.2025	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	5	
	Оформление бронирования с использованием телефона	5	
09.06.2025	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	5	
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	
10.06.2025	Оформление индивидуального бронирования	5	
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	5	
11.06.2025	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	5	
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	
12.06.2025	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Оформление бланков, внесение изменений в	5	

	бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	5	<i>Тен Ж.А.</i>
13.06.2025	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>Тен Ж.А.</i>
14.06.2025	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	5	<i>Тен Ж.А.</i>
16.06.2025	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Создание отчетов по бронированию	5	<i>Тен Ж.А.</i>
17.06.2025- 18.06.2025	Обобщение полученных материалов	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Оформление отчёта по практике	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Защита отчета по практике	5	<i>Тен Ж.А.</i>
18.06.2025	Дифференцированный зачет	5	<i>Тен Ж.А.</i>

Руководитель

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Москвиной Екатерины Алексеевны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	средний
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	средний
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	средний
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	средний
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Организация рабочего места. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	высокий

		для приема заказа.	
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.	высокий
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	средний

Руководитель практики (от организации) Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Москвиной Екатерины Алексеевны

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр.адрес

За время прохождения учебной практики студентка проявила низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

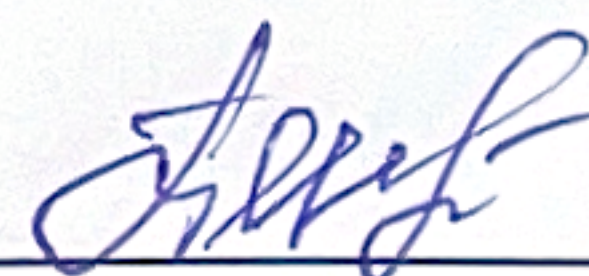
Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«18» июня 2025 г.