

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

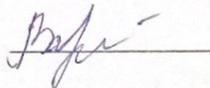
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»

ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

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

Студент группы СО-ГД-22-1



К.Д. Максимцова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой Диплом

Руководитель
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	10
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	12
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	13
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	13
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	14
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	17
4 Система обеспечения безопасности	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций	21
6 Индивидуальное задание	25
Заключение.....	28
Список использованных источников	29
Приложение А. Месторасположение предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	30
Приложение Б. Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel.....	31
Приложение В. Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	32
Приложение Г. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel.....	33
Приложение Д. Технология заселения гостя на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel	34

Введение

Гостиничный бизнес сегодня является быстроразвивающейся и перспективной отраслью, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Но все же масштаб их деятельности в гостиничном бизнесе развит на много меньше, чем за рубежом.

Индустрия гостеприимства представляет собой единство всех сотрудничающих друг с другом фирм и организаций, каждая из которых выполняет свои специфические функции, направленные на удовлетворение потребностей гостей.

Гостиница представляет средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Гостиницы играют ведущую роль в экономике туризма, они же, как правило, определяют аспекты, относящиеся к психологии туризма, а именно: удовлетворенность поездкой, привлекательность туристского направления, высокую оценку организации пребывания.

Предприятие размещения представляет собой здание, сооружение или часть здания, которое предназначено для предоставления услуг по размещению и проживанию гостей [1].

Таким образом, индустрия гостеприимства является комплексной деятельностью работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику в ООО «Нова», гостиница Novotel с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г. Отель находится по адресу: г. Владивосток, Партизанский пр-т, д. 44В.

Цель производственной практики: формирование практических умений по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» в ООО «Нова», гостиница Novotel.

Задачи производственной практики:

- 1) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 2) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- 3) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

4) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.

5) Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей.

6) Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.

7) Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы.

8) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.

9) Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.

10) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

11) Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

12) Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

13) Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы.

14) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.

15) Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.

16) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

17) Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

Основой данной работы являются рекомендации по проведению исследований в сфере гостиничного бизнеса, а также электронные источники.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Открытие французского отеля прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. Концепция дизайна «Новотель» была разработана бразильским бюро, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию, а также соответствуют ожиданиям современных путешественников благодаря своей адаптивности.

История гостиничного бренда Новотель началась в 1967 году во французском городе Лилле и именно тогда был открыт первый отель гостиничной группы Accor. Он располагался в окрестностях города Лиль и включал 62 однотипных номера площадью 25м². В отеле присутствовали залы для проведения совещания и встреч, бассейн и парковка. Здание отеля располагалось вблизи аэропорта и автомагистрали.

Уже через 7 лет в 1974г. в Бордо открылся первый отель Ibis. В 1975г. набирающая «силу» компания приобрела в свой актив трехзвездочную сеть Mercure. Сам бренд был создан в 1967г. Полом Дабрюлем и Жераром Пелиссоном. Первый отель был установлен в 1973г. в Сен-Уице, Франция. В этом же году состоялась покупка сети ресторанов Courtepaille. Уже в 1980г. состоялось приобретение Sofitel, одного из лучших представителей 4-звездочных французских отелей, который впервые появился в Страсбурге в 1964г.

В 1982г. Компания приобрела Jacques Borel International, который в свою очередь внес в перечень обслуживания новую услугу Ticket Restaurant. Это позволило предоставлять клиентам не только услуги гостиничного типа, но и расширенное ресторанное обслуживание.

Спустя 16 лет после создания первого отеля, в 1983г. при слиянии Novotel SIEN Group и Jacques Borel International создается компания Accor Group [2].

«Новотель» представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Сеть включает около четырѐхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Отели «Новотель» располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. В России первый «Новотель» появился в 1992 году рядом с аэропортом Шереметьево. Всего под этим брендом в стране работают 11 гостиниц.

В этот отель приезжают как на деловые встречи, так и для отдыха и гастрономических впечатлений.

Карта, на которой представлено месторасположение отеля указано в Приложении А. Гостиница «Новотель» расположен по адресу: Россия, г. Владивосток, Партизанский пр., д. 44В, 690106, тел: +7 (423) 253 57 22, электронная почта: hb7b4-re@accor.com [3].

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы Novotel [4]:

- 1) приказ о назначении директора;
- 2) штатное расписание средства размещения;
- 3) копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- 4) выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД;
- 5) копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, а также услуг;
- 6) по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган;
- 7) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, копия свидетельства о праве собственности, копия договора аренды на здание, копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания для оказания гостиничных услуг;
- 8) копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;
- 9) документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- 10) копии договоров на техническое обслуживание котельной, лифтов;
- 11) копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы Novotel [5]:

- 1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров.

3) Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 года N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета.

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года).

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года). Определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ.

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

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями на 4 октября 2012 года).

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием электронных средств платежа» (с изменениями на 3 июля 2016 года.

11) ФЗ РФ «О персональных данных» (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных.

«Новотель» имеет организационно-правовую форму ООО. Это означает общество с ограниченной ответственностью.

Признаки общества с ограниченной ответственностью: является юридическим лицом. Представляет собой хозяйственное общество; имеет уставный капитал; учреждается одним или несколькими лицами; уставный капитал в соответствии с количеством учредителей разделен на доли; имеет учредительные документы; участники общества не отвечают по обязательствам общества; участники общества несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Таким образом, все документы являются важным аспектом в гостинице, так как без них отель не может функционировать.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления в «Новотель» является линейно-функциональной.

Линейно-функциональная структура управления гостиницей предполагает наличие линейного менеджера, который руководит коллективом сотрудников и принимает различного рода управленческие решения, но при подготовке программ, планов ему помогают руководители и специалисты функциональных подразделений.

Подобная структура характерна для крупных независимых и сетевых отелей, который могут позволить себе несколько слоев управления.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель» представлена в Приложении Б.

Любая организационная система управления гостиницей должна быть гибкой. Это дает возможность манипулировать штатом, сокращать или расширять его при необходимости.

Характеристика служб отеля [6]:

– Служба приема и размещения является одним из главных подразделений гостиницы. Она осуществляет бронирование, прием и регистрацию пребывающих гостей, их последующую выписку и расчет, информирование гостей, прием телефонных звонков.

– Служба управления номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях.

– Служба питания занимается организацией питания как гостей, так и персонала. Финансовый директор занимается планированием долгосрочной финансовой стратегии для гостиницы, финансовой и коммерческой деятельности гостиницы. Бухгалтерия составляет отчеты для государственных органов и предоставляет необходимую информацию в налоговые органы.

– Инженерно-техническая служба занимается организацией бесперебойного функционирования систем вентиляции, водоснабжения, электроснабжения, отопления, а также устранением неполадок на территории гостиницы.

– Отдел кадров занимается подбором и обучением персонала гостиницы.

– Отдел продаж и маркетинга занимается, главным образом, повышением загрузки гостиницы. Он продвигает рекламу отеля в СМИ и определяет ценовую политику.

Характеристика должностных обязанностей сотрудников гостиницы [7]:

– Директор отеля осуществляет контроль за функциональными подразделениями, представленными в организационной структуре. В его обязанности входит планирование

бюджета гостиницы, проверка и оценка качества предоставления гостиничных услуг, планирование обучения и повышения квалификации сотрудников.

– Финансовый директор – это руководитель, в чьи обязанности входит контроль за деньгами компании, управление финансовыми потоками, бюджетирование, обеспечение экономической безопасности предприятия и финансовое планирование.

– Администратор размещения отвечает за прием гостей, от его дружелюбного настроения зависит первое впечатление, поэтому необходимо всегда сохранять позитив и отвечать на любые вопросы клиентов. Помимо оформления и расселения вновь прибывших постояльцев, выдачи ключей от номера, контроля багажа в номер и доставки почты адресату, расчёта с клиентами, администратор знакомит гостей с правилами проживания и внутренним распорядком гостиницы.

– Менеджер компании, при отсутствии директора, осуществляет полное управление гостиницей, в том числе отвечает за финансовую и хозяйственную сферы. Важный участок, за который несёт ответственность менеджер отеля – персонал и его управление. Ему необходимо построить работу сотрудников так, чтобы повысить качество обслуживания гостей.

– Бухгалтеры – фиксируют и контролируют финансовые операции; готовят отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса; анализируют состояние финансов в гостинице; соблюдают законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности.

– Горничная – единственный сотрудник, посещающий номера постояльцев по своей деятельности, и регулярно контактирующий с гостями в ходе оказания услуг. Кроме уборки помещений в соответствии с графиком в работу горничной входит: замена геля для душа, шампуня, мыла, проверка целостности мебели и имущества в номерах, наполнение мини-баров и комплектование номеров необходимыми принадлежностями, приём номеров при выезде гостей.

– Супервайзер отвечает за содержание гостевых комнат, коридоров, общественных и служебных зон гостиницы в безукоризненной чистоте, а также за обслуживание гостей в максимально вежливой и дружелюбной манере, в соответствии с установленными стандартами качества и правилами гостиницы.

– Шеф-повар контролирует работу команды ресторана по подготовке разнообразной и вкусной еды согласно спланированного меню, с учетом предпочтений гостей, диетических ограничений и особенностей местной кухни, координирует деятельность подведомственных служб и проверяет качество самых разных блюд.

– Начальник охраны несет ответственность за безопасность гостей и сотрудников.

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между

собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Службы взаимодействуют между собой общением, каждый говорит то, что им нужно. Могут взаимодействовать через службу приема и размещения.

Таким образом, все службы в отеле очень важны для того, чтобы вовремя ответить и выполнить пожелания гостей по любому запросу.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Виды деятельности гостиницы «Новотель» [8]:

- 1) 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.
- 2) 47.81 – Торговля розничная в нестационарных торговых объектах и на рынках пищевыми продуктами, напитками и табачной продукцией.
- 3) 47.91 – Торговля розничная по почте или по информационно – коммуникационной сети Интернет.
- 4) 47.99 – Торговля розничная прочая вне магазинов, палаток, рынков.
- 5) 55.90 – Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.
- 6) 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания.
- 7) 56.10.1 – Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания.
- 8) 68.20 – Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом.
- 9) 68.32 – Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.
- 10) 81.22 – Деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений.
- 11) 82.99 – Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки.
- 12) 96.01 – Стирка и химическая чистка текстильных и меховых изделий.

Задачи, которые ставит перед собой «Новотель»:

- 1) рациональное использование материально – технической базы гостиничного предприятия;
- 2) обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;
- 3) уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.
- 4) привлечение коммерческой прибыли;

5) оказание качественного сервиса гостям отеля непрерывному повышению качества услуг;

б) обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды.

В задачах гостиницы отражена философия управления. Так как способы управления варьируются, назначения гостиницы различны. Это одна из принципиальных характеристик, которыми руководствуется «Новотель», чтобы отличить себя от других. Также назначение гостиницы должно помочь служащим полностью соответствовать ожиданиям как гостей, так и управляющих.

Цель гостиницы «Новотель» – обеспечить своим гостям лучшее индивидуальное обслуживание, комфорт, спокойную и изысканную обстановку, создавая атмосферу уюта и благополучия.

Услуги, предоставляемые отелем: завтрак, парковка, фитнес-зал, Wi-Fi, обслуживание в номере, проживание с животными, предоставление дополнительной кровати и детской кроватки по запросу, прачечная, бизнес-центр.

Платные услуги:

- 1) дополнительная кровать – 2000 рублей;
- 2) завтраки – 1800 рублей;
- 3) проживание питомцев – 3000 рублей в сутки;
- 4) залог – 5000 рублей;
- 5) автотранспорт – от 2900 до 28000 рублей;
- 6) прачечная – от 250 до 1700 рублей.

Вещи, собранные до 11:00 будут доставлены гостю на следующий день к 12:00, если после 11:00, то на следующий день к 20:00.

Экспресс сервис (выполнение заказа в течение 4-х часов): а. вещи принимаются с 9:00 до 16:00 и наценка к регулярной цене составляет 50%.

Таким образом, гостиница «Новотель» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Также назначение предприятия очень важно в представлении гостиницы гостям и новым сотрудникам. Оно должно быть внесено во всевозможные справочники, каталоги, фигурировать в рекламных материалах, а также материалах, используемых для обучения сотрудников.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel
Novotel принадлежит компании Accor, в которой более 5100 отелей. В России и СНГ около 67 отелей.

Accor – крупнейший международный гостиничный оператор. Компания основана в 1967 году. Также группа Accor объединяет 10 000 ресторанов, кафе и баров в 110 странах мира.

В России гостиницы этой компании есть в 24 городах, в том числе в Москве, Сочи, Санкт-Петербурге, Иркутске и так далее.

В целом, туристическая индустрия продолжает развиваться и привлекать все большее число людей. Она имеет колоссальные перспективы, тем не менее для ее устойчивого развития необходимо создавать выгодные условия для всех заинтересованных сторон и бережно относиться к окружающей среде [9].

Novotel в дальнейшем имеет такие планы, как:

- 1) расширение сети отелей по всему миру;
- 2) улучшение качества обслуживания гостей;
- 3) внедрение новых технологий и инноваций в работу отелей;
- 4) развитие программ лояльности для постоянных клиентов;
- 5) сотрудничество с партнёрами для создания уникальных предложений для гостей.

Бренд стремится предоставлять высококачественные услуги, чтобы удовлетворить потребности своих гостей и обеспечить им комфортное пребывание в любом из своих отелей.

Также ООО «Нова» организуют различные тренинги и собрания для своих сотрудников для повышения эффективности компании. Разрабатывают пакеты для определённых категорий гостей, ведут социальные сети, что способствует гостю, ознакомиться со всеми услугами и акциями в интернете.

Таким образом, Novotel упорно старается повышать качество обслуживания, улучшать коммуникацию с гостями и с сотрудниками.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Novotel стремится обеспечить комфортное проживание и отдых своим гостям, предоставляя широкий спектр качественных услуг по доступным ценам.

Отелю присвоено 4 звезды. Особенности четырехзвездочного отеля – это его категория. По общепринятой классификации гостиницы 4 звезды считаются высокоуровневыми. Он должен находиться в центре города или на первой линии моря и соответствовать достаточно высоким требованиям. По классификации, в отеле 4 звезды должны быть как одно и двухместные номера, так и семейные. Предполагается, что персонал владеет как минимум двумя иностранными языками. Площадь номеров в гостинице 4 звезды от 13 м². Часто встречаются комнаты улучшенной планировки. В каждом номере имеется кондиционер, мини-бар, сейф, телевизор, набор гигиенических принадлежностей (шампунь, гель для душа, фен, халат и тапочки). Уборка номеров проводится ежедневно. Полотенца и белье также меняются каждый день. В гостинице 4 звезды должны быть дополнительные услуги: прачечная, бар, охраняемая стоянка, салон красоты, конференц-залы и многое другое.

Внешний вид гостиницы представлен в Приложении В.

Цены на номера в гостинице «Новотель»:

1) Стандарт – 8200 рублей. Это светлый, современный номер 20 кв.м с рабочим местом, удобным креслом для отдыха и столиком, также имеется ванная комната и туалетные принадлежности. Прикроватная тумбочка, настольная лампа, платяной шкаф или вешалка с багажной полкой, телевизор, письменный стол, холодильник, мини бар, телефон, фен.

2) Супериор – 9200 рублей. Это хорошо освещенный улучшенный номер 30 кв.м с рабочим местом, удобным диваном для отдыха и столом. Также в номере предоставляется ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями.

3) Люкс – 19200 рублей. Это просторный, двухкомнатный номер люкс 50 кв.м, он подойдет, как для работы, так и для отдыха вдвоем или всей семьей. Прикроватная тумбочка, настольная лампа, платяной шкаф или вешалка с багажной полкой, телевизор, письменный стол, холодильник, мини бар, телефон, фен.

4) Представительский – 18700 рублей. 55 кв.м. Имеет полукруглую форму с панорамным видом на город. Номер с рабочим местом, удобным диваном и журнальным столиком, набором для приготовления чая и кофе.

Номерной фонд отеля представлен в Приложении Д.

Дополнительные услуги:

1) дополнительная кровать – 2000 рублей;

- 2) завтраки – 1800 рублей;
- 3) проживание питомцев – 3000 рублей в сутки;
- 4) депозит – 5000 рублей;
- 5) автотранспорт – от 2900 до 28000 рублей;
- 6) прачечная – от 250 до 1700 рублей.

Таким образом, в отеле есть все необходимые удобства для комфорта гостей и приемлемые цены.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиничное обслуживание – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн-бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси. И все это предполагает определенный порядок действий и следование правилам [10].

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является цикличным: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.

Таблица технология заселения гостя представлена в Приложении Г.

Алгоритм заселения гостя в Novotel [11]:

- 1) установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия;
- 2) узнать имя гостя;
- 3) просить, есть ли у гостя бронь;
- 4) попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя;
- 5) сделать ксерокопию паспорта гостя;
- 6) попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму;
- 7) спросить у гостя, каким способом он хочет прогарантировать проживание в отеле;

8) рассказать основную информацию об отеле, а именно: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги;

9) выдать гостю ключ от номера;

10) предложить гостю помощь с багажом;

11) удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов и попрощаться с ним.

Алгоритм выселения гостя с отеля:

– при виде гостя приветствуем его стоя;

– уточняем у гостя, как его зовут и номер комнаты;

– просим ключ у гостя;

– уточняем пользовался гость мини-баром или нет;

– подготавливаем информационный счет;

– выдаем гостю информационный счет для проверки и подписи;

– узнаем нужен ли гостю отдельный счет за дополнительные услуги и проживание или нет;

– уточняем, каким способом гость хотел бы оплатить проживание;

– принимаем оплату;

– выдаем гостю итоговый счет;

– узнаем нужна ли гостю помощь с багажом или трансфером;

– перед тем, как окончательно отпустить гостя, желаем ему хорошего дня и сообщаем, что будете ждать его снова.

В отель заселяются такие категории гостей, как:

1) командированные – гости почти не находятся в номере, покупают проживание с питанием и реже отменяют бронь. В то же время они чувствительны к цене, требовательны к закрывающим документам и деталям. Например, ценят рабочее место в номере, вкусные завтраки, быстрый интернет и другие моменты;

2) семейные пары – для них важным аспектом выбора гостиничного предприятия является его местоположение. В зависимости от цели поездки такими местами могут стать: расположение рядом с достопримечательностями, рестораном, магазином, морем;

3) туристы – они обращают внимание на чистоту – это касается и постельного белья, и номера, и общих помещений. Доброжелательный персонал, который при случае поможет решить вопросы, связанные с проживанием. Спокойная и комфортная обстановка для сна.

Внешний вид сотрудников главный аспект в отеле, он представляет собой: обязательное наличие формы, опрятность, отсутствие крупных украшений, чистая голова и дыхание, а также аккуратный маникюр.

Тренинги проходят в онлайн формате 1 раз в год.

Правила этикета – стандартный речевой этикет в сфере гостеприимства.

Миссия Novotel – предоставлять качественные услуги в сфере гостеприимства, чтобы обеспечить комфортное проживание и отдых своим гостям.

Таким образом, обслуживание гостя является унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, и повышение прибыли.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Novotel использует программу OPERA PMS. Она предоставляет полный функционал управления тарифами, гибко адаптируя их в соответствии с динамикой спроса. Будь то специальные тарифы для корпоративного клиента или расчет стоимости за длительное проживание в апартаментах, помогает менеджерам по доходам достигать поставленных целей. Система также содержит подсказки по выбору оптимального тарифа и возможности кросс- и апселлинга. Решение OPERA позволяет персоналу отеля выйти за рамки, свободно перемещаться и предоставлять исключительный сервис в любом месте отеля, в любое время. Новое мобильное решение переносит ряд основных функций, таких как поселение, техническое обслуживание и уборка номеров, на мобильные устройства в режиме онлайн. Инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчеты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения. Модуль онлайн бронирования в OPERA PMS позволяет эффективно настроить все возможные каналы онлайн продаж, включая OTA, GDS, метапоиск, а также приём бронирований через собственный веб-сайт отеля.

Novotel использует такой пакет программ, как Microsoft office (Word, Exel, Outlook, Microsoft teams).

Таким образом, OPERA отлично справляется с управлением сетей больших и маленьких отелей, она контролирует доступность номеров всей базы гостиниц. Считается одной из самых умных разработанных систем.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг-организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации.

Гостиничный маркетинг в Novotel направлен на привлечение и удержание клиентов в гостиничной индустрии. Он охватывает все точки касания гостиницы с целевой аудиторией.

Маркетолог в гостиничном бизнесе должен анализировать, что происходит на рынке: потребности целевой аудитории, их боли, предложения конкурентов, сценарии поведения гостей, факторы спроса.

Задачи гостиничного маркетинга в Novotel:

1) составить стратегию для отеля: стратегия-это продуманные шаги, которые приведут бизнес к цели. Когда есть ожидаемый результат, составляется стратегия: список задач, которые нужно решить на пути к цели. Задачи делятся на подзадачи, они распределяются по сотрудникам в стратегическом плане. Тут же указывают бюджет, ресурсы и сроки;

2) прогнозировать изменения на рынке и динамику спроса: в ежедневной работе маркетолог предскажет скачок спроса. Например, изучит инфоповоды и мероприятия в регионе, заранее подготовит ценовую политику, чтобы к старту музыкального фестиваля или крупной конференции все были готовы, и заработали максимум на высоком спросе;

3) позиционировать бизнес: маркетолог должен понять, на какой крючок поймать гостя. Затем посмотреть по сторонам и понять, кто еще клюнет на этот крючок. Дальше создать цепочку из крючков и попробовать показать разным сегментам. Так работает позиционирование отеля;

4) составить уникальное торговое предложение: уникальное торговое предложение является то, что можете предложить гостю в отличие от конкурентов. Чтобы это предложение работало на привлечение гостей, оно должно показывать ваше главное преимущество;

5) создать контент: за счет контента маркетологи делают так, чтобы отель захотели купить;

6) найти мероприятия для поиска партнеров: чтобы не отставать от конкурентов, отелю важно всегда быть в курсе последних событий. В этом помогают чаты и сообщества, где представители объектов обсуждают новости и делятся опытом;

7) выбрать эффективные каналы продвижения: эффективный канал продаж является тот, где ищет услугу ваша целевая аудитория.

Гостиница «Новотель» выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, буклетов, фирменных бланков, конвертов. Также у отеля есть личный сайт, в котором расписаны все категории номеров, цены, адрес, номера, услуги, акции и многое другое. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание.

Большое влияние на имидж отеля «Новотель» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов. Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы можно назвать рекламу, общественную деятельность, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города [12].

В «Новотеле» предоставляются скидки для детей такие, как:

- при совместном проживании с родителями дети до 16 лет живут бесплатно;
- возможность бронирования смежных номеров, в одном из которых будут проживать дети со скидкой 50.

Также есть тариф для молодоженов, в котором предоставляются:

- 1) скидка 50% на ранний заезд;
- 2) выезд до 14:00;
- 3) приоритет в выборе номера;
- 4) комплименты от отеля.

Таким образом, для гостиницы разные инструменты для продвижения очень актуальны, благодаря им гости могут составить свое представление еще до посещения отеля.

4 Система обеспечения безопасности

Гостиничный бизнес один из самых уязвимых отраслей предпринимательства для вандализма, грабежей имущества и пожаров. Он требует серьезного отношения к созданию надежной защиты от действий преступников, случайных возгораний, протечек, неисправностей оборудования и других обстоятельств. Современная система охраны в круглосуточном режиме помогает защищать инвестиции владельцев отеля, ценное имущество, здоровье сотрудников и постояльцев в случае возникновения непредвиденных чрезвычайных ситуаций.

Система безопасности гостиницы является совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице.

Документы, регламентирующие безопасность в Novotel [13]:

- пожарная сигнализация: одна из ключевых систем, которая должна быть включена в состав общего комплекса безопасности гостиницы. В зависимости от размеров отеля может быть спроектирована и установлена одна из двух основных АПС: аналогового или адресного типа. Первый тип применяют в небольших гостиницах, с малой этажностью и небольшим количеством номеров. Второй тип устанавливают в больших отелях с большим количеством этажей, номеров, со сложной структурой здания и расположения помещений;

- система оповещения является неотъемлемой частью пожарной сигнализации, ибо весь комплекс электронных и программных средств направлен на то, чтобы быстро и организованно вывести людей из опасной зоны, сохранив их жизнь и здоровье. К техническим средствам оповещения относятся: специальные громкоговорители, устройства, которые ими управляют, световые табло, обычно с надписями: «Запасный Выход», «Выход»;

- средства пожаротушения в системе безопасности гостиницы. К средствам пожаротушения относятся пожарные гидранты, противопожарные щиты с комплектом инструментов, размещенные по утвержденным местам огнетушители и автоматические системы пожаротушения. В гостиницах используют водяные установки, в силу их полной безвредности для здоровья;

- охранная сигнализация: устанавливают для автоматической охраны номеров и иных помещений общего и служебного пользования, а также подступов к объекту. Обычно

устанавливают 5 рубежей охраны: прилегающая территория, входная зона, границы (двери, оконные проёмы), внутренний объем объекта и ценные предметы (сейфы, аппаратура);

– СКУД – оборудования системы контроля доступа предназначено для того, чтобы ограничить или запретить доступ в помещение, здание или территорию. К такому оборудованию относят множество устройств: простейшие кодовые замки, турникеты и шлагбаумы, различные идентификаторы, электромагнитные ключи и карты.

– система видеонаблюдения является комплекс технических устройств, которые обеспечивают визуальный контроль за происходящими событиями и фиксируют их.

– задачи видеонаблюдения: защита от проникновения в помещение или иных несанкционированных действий, фиксация технологического процесса на производстве, обслуживания посетителей в учреждениях, учёт рабочего времени и контроль эффективности сотрудников, мониторинг и анализ поведения клиентов, учёт посещаемости, а также предупреждение ЧП;

– техническая безопасность и сейфы являются обеспечением безопасных условий в сооружениях и зданиях капитального типа для здоровья и жизни пребывающих в них людей, предотвращения рисков аварий и поддержания на должном уровне технического состояния строений в течение всего периода их жизненного цикла;

– информационная безопасность является комплекс мер и средств, направленных на защиту конфиденциальности, целостности и доступности информации. Она играет важную роль в современном мире, где цифровые технологии проникают во все сферы жизни.

Таким образом, система безопасности в Novotel играет важнейшую роль в жизни человека и предприятия, с помощью определенных действий можно обезопасить существование различных субъектов и объектов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Выполнение обязанностей портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Портье – служащий гостиницы, ведающий хранением ключей, приёмом почты и иным обслуживанием в вестибюле

Портье осуществляет регистрацию и размещение гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров.

Программа для отелей – комплексное решение, использование которого направлено на повышение уровня сервиса в заведении сферы гостеприимства. Также продукт упрощает рабочие операции, проводимые в комплексе – от бронирования номера до выставления счёта клиенту.

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

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является план номеров. С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00: 00 ч. текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток.

Согласно правилу о расчетном часе, таковой наступает в 12.00 текущих суток. С этого момента идет расчет платы за проживание.

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

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

процессе межличностного общения. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

Коммуникация имеет решающее значение для гостиничной индустрии, поэтому отношения с гостями чрезвычайно важны для развития и совершенствования гостиничного бренда. Адекватно выстроенная стратегия важна для передачи опыта клиентов, ведь положительные отзывы, внимательное выслушивание их пожеланий и потребностей важны для создания их лояльности к отелю. Повышение лояльности также способствует увеличению числа бронирований, увеличению доходов бизнеса и отелей.

Персонал отеля должен развивать персонализированное общение со своими гостями, чтобы создать у клиентов положительный опыт. Гости ожидают уникальный опыт, быстрое и простое бронирование и безопасность, а гостиничные технологии облегчают деловую и повседневную деятельность.

На этапе заселения важно произвести впечатление. Расположите к себе гостя искренней улыбкой и приветливыми фразами: мы рады видеть вас в нашем отеле; добро пожаловать в наш отель. Разговаривать с гостями нужно вежливо и доброжелательно; поддерживать разговор; говорить отчетливо и спокойно; не суетиться; сглаживать неловкие и конфликтные ситуации; соблюдать самообладание даже с возмущенными клиентами; извиняться в случае, если администратор не смог помочь клиенту.

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

Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.

Обучение персонала – это непрерывный процесс получения сотрудниками новых знаний, усвоение ими новых навыков и приемов работы. Обучение позволяет максимально эффективно использовать потенциал работника и усиливает его мотивацию к труду в конкретной организации.

Формы обучения персонала:

1 По количеству обучаемых: групповое обучение, индивидуальное обучение.

2 По способу организации: очное, заочное, очно-заочное, дистанционное.

3 По месту обучения: на рабочем месте, вне рабочего места.

4 По отношению к непосредственной работе: с отрывом от производства, без отрыва от производства.

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

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.

Пропажу обнаруживают сотрудники гостиничного комплекса: горничные, официанты, бармены. Разумеется, если сотрудник службы хаускипинга найдет закатившийся под кровать телефон или оставленное на перилах балкона портмоне, то не станет выносить находку за пределы помещения (при условии, что уборка происходит в период проживания гостя в номере, а не после его выезда). Горничная просто переложит ее в безопасное место в поле видимости постояльца. А вот в случае, если вещь забыта в зоне общего доступа, правила отеля предписывают сотрудникам иное поведение.

Персонал, закрепленный за определенной локацией, в праве на время оставить обнаруженный посторонний предмет на рабочем месте. Например, бармен может убрать потерянный телефон к себе за стойку, а официант передать оставленную сумочку администратору ресторана. Это делается на случай, если клиент вернулся за своей вещью по горячим следам. Тогда ему будет достаточно обратиться к сотруднику и устно описать предмет. Во всех остальных случаях забытые вещи сдаются на хранение администратору на ресепшен или руководителю хозяйственной службы. Ответственное лицо заносит находку в особый журнал, а также составляет акт, в котором указывает следующую информацию: регистрационный номер, дата обнаружения, имя постояльца (если установлено), место обнаружения, описание найденного предмета, имя нашедшего.

Все зарегистрированные таким образом вещи хранятся в специально отведенном помещении.

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

Проведение контроля готовности номеров к заселению. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Уборка номеров – это отдельная и важная тема в сфере гостиничного гостеприимства, которая требует достаточного внимания, а для обучения персонала много денег и времени. За качество уборки и обслуживания номерного фонда отеля отвечает отдел хозяйственной службы, занимающийся поддержанием чистоты соответствии с предоставленным списком услуг по санитарно-гигиеническим нормам. Основной порядок складывается из таких мелочей, как швы на абажуре, этикетки у полотенец, провода у электроприборов, чистые комнаты, поэтому следует обращать внимание на эти детали. Видеть швы и этикетки постоялец не должен, так же как не должен распутывать провода у телефона или у утюга.

Порядок в мелких деталях создаёт впечатление у гостя, что он в этом отеле единственный и самый желанный.

Горничные убирают номера до прибытия гостей и после их выезда. В более дорогих отелях также существует ежедневная уборка с разрешения постояльца. Количество номеров, необходимых к уборке одной горничной, полностью зависит от размеров гостиницы. На уборку каждого уходит примерно полчаса.

Уборка включает в себя проветривание, чистку пылесосом, протирание пыли, перестилание постельного белья, замену полотенец и банных принадлежностей, мытьё санузла, уборку на балконе, мытьё полов, пополнение мини-бара и проверку состояния техники.

Условно уборку в гостинице можно разделить на 3 разновидности. Периодическая. Уборка в уже занятых номерах с согласия постояльца или в момент его отсутствия. Убирать следует быстро и аккуратно, не вмешиваясь в быт гостей, не касаясь их личных вещей.

При проведении проверки качества уборки заполняется чек-лист, в котором отражается информация о состоянии палат/служебных помещений, туалетных комнат, коридоров и лестниц после проведенной уборки [14].

Таким образом, ПК являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом, обеспечивая высокое поддержание чистоты и порядка в номерах.

6 Индивидуальное задание

Проведение контроля готовности номеров к заселению

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Работа горничной – одна из самых важных в отеле. И не только потому, что она следит за чистотой номера, но и потому, что горничная может первой заметить неисправность или недостатки, а значит, вовремя среагировать и не допустить конфликтной ситуации или недовольства гостя. Это важно для репутации отеля.

Хаускипинг, как еще называют обслуживание номеров, можно сравнить с вечным двигателем. Основные этапы цикла:

- 1) уборка после отъезда;
- 2) подготовка к новому гостю;
- 3) поддержание чистоты во время пребывания, чтобы это колесо продолжало вращаться, нужна скоординированная работа всех служб отеля;
- 4) хозяйственная служба – отвечает за уборку и соблюдение протоколов чистоты, причем не только в номерах, но и в холлах, на лестницах и в лифте;
- 5) техническая служба – следит за рабочим состоянием всех устройств, занимается ремонтом и решением технических вопросов;
- 6) администраторы – вовремя передают самую актуальную информацию об освобождающихся номерах, приезжающих и выезжающих гостях, просьбах или жалобах постояльцев.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

- 1) Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация. Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.
- 2) Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже. Оформляется данный документ поэтажным персоналом. В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

3) Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

4) Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

5) Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

К приходу нового временного жильца должен быть готов сам номер. Обязательно вывесить свежие полотенца, долить жидкое мыло, выставить одноразовые флакончики шампуня и геля для душа. Множество мелочей, которые нужно успеть сделать, и более того – проконтролировать.

Приезд нового человека и заказ номера не обязательно предсказуемы. Ведь бронируют номера на определенные дату и время, к сожалению, далеко не все. Решение человек порой принимает спонтанно, надеясь ознакомиться с расценками гостиницы в ней самой, узнать о свободных номерах. И в этой внезапности часто кроется опасность для имиджа гостиницы. Выезжающий может оставить после себя что угодно – мусор и обертки от еды, вплоть до использованных гигиенических изделий. А новый постоялец, который уже стоит за стойкой администратора и оформляет номер на пару суток, должен увидеть сверкающий чистотой, словно ждущий именно его номер. Поэтому имеет смысл не только вовремя отправлять горничных убирать номер, как только тот освобождается, но и сообщать им, если нужно поторопиться.

Горничной в номере нужно успеть многое – сменить постельное белье и полотенца, протереть пыль и заглянуть за тумбочку, чтобы там тоже было чисто. А если новые постояльцы въезжают довольно быстро, то очень важно, чтобы в гостинице был расторопный персонал.

Особенности подготовки гостиничного номера перед очередным вселением – это малое время и множество обязанностей. Поэтому если горничные не умеют содержать номера в чистоте еще во время проживания предыдущего постояльца, то не стоит надеяться, что за 15 минут до прихода нового постояльца они смогут, как следует подготовить номер. Ведь качество уборки и качество обслуживания напрямую зависят друг от друга. Также нужно обратить внимание на персонал. Если они с трудом справляются со своими обязанностями, если от постояльцев, въезжающих в номер, поступают жалобы – имеет смысл ввести другой способ контроля за подготовкой номера. В частности, выписать на карточку с датами все

пункты уборки и подготовки номера, которые должны выполняться ежедневно, и те, которые нужно делать непосредственно перед приходом постояльца.

На какие моменты стоит обратить внимание перед заселением гостя в номер [15]:

1) Матрасы: провисшие, продавленные или грязные матрасы. При смене постельного белья этот недостаток легко заметить и сообщить администрации отеля. Вряд ли гость выспится на таком матрасе. Поэтому периодически матрасы желательно заменять на новые.

2) Исправность электроприборов: лампочки, бытовые электрические приборы (фен, телевизор, кондиционер, телефон, холодильник) должны быть в рабочем состоянии.

3) Сантехника в номере: раковина, душевая кабинка и унитаз должны быть чистыми и блестеть. Также вода в раковине и унитазе должна легко уходить, без засоров. Сюда же относится температура воды в душе: насколько быстро начинает течь холодная или горячая вода, либо потребуется время, пока она стечет.

4) Полотенца и постельное белье: используйте только свежие, мягкие и без пятен, чтобы у гостя не возникала мысль, что до него предметами уже пользовались. Выцветшее покрывало также первым бросится в глаза посетителю и испортит впечатление об отеле, следите за этим.

5) Температура в комнате и ванной: если во время уборки горничная чувствует температурный дискомфорт, значит, и гостю вероятно тоже будет не уютно.

6) Фурнитура мебели: ручки и петли на мебели, дверные замки должны быть исправны, легко и без скрипа открываться и закрываться.

Таким образом, первое впечатление гостя очень важно, поэтому нужно стараться работать на упреждение возможных проблем.

Заключение

Во время прохождения производственной практики усвоила главную цель: сформировала практические умения по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» в ООО «Нова», гостиница Novotel.

Также были решены следующие задачи:

- 1) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- 2) Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- 3) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 4) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.
- 5) Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей.
- 6) Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
- 7) Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы.
- 8) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- 9) Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- 10) Проведение контроля готовности номеров к заселению.
- 11) Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

Службы в Novotel выполняют различные функции, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей и эффективное управление.

Безопасность в Novotel является неотъемлемой частью, так как она направлена на обеспечение защиты гостей, персонала и имущества отеля от различных угроз.

Таким образом, гостиничный комплекс «Novotel Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Novotel представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Сеть включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. В этот отель приезжают как на деловые встречи, так и для отдыха и гастрономических впечатлений.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Гостиничная индустрия // Туристическая библиотека [сайт]. – URL: https://tourlib.net/books_tourism/senin03.htm (дата обращения: 13.06.2024).
- 2 Вселенная Novotel // Accor Group [сайт]. – URL: <https://novotel.accor.com/a/ru/novotel-experience.html> (дата обращения: 13.06.2024).
- 3 Novotel Vladivostok // Novotel Владивосток [сайт]. – URL: <https://novotel-vladivostok.com/> (дата обращения: 13.06.2024).
- 4 Перечень документов классификации гостиниц // Национальная курортная ассоциация [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 14.06.2024).
- 5 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме // Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/.html> (дата обращения: 14.06.2024).
- 6 Общая характеристика служб гостиницы // StudFiles [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 15.06.2024).
- 7 Персонал в отеле // Miracleon [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 15.06.2024).
- 8 Коды ОКВЭД для отеля // Контур Эльба [сайт]. – URL: <https://e-kontur.ru/kakoi-okved/gostinitsa-otel> (дата обращения: 15.06.2024).
- 9 Перспективы развития // student39.ru [сайт]. – URL: <https://student39.ru/blog/obrazovanie/razvitie-industrii-turizma> (дата обращения: 15.06.2024).
- 10 Обслуживание гостей в гостинице // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/> Otelms (дата обращения: 15.06.2024).
- 11 Алгоритм действий при заселении в отель // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://infourok.ru/razrabotka-prakticheskogo.html> (дата обращения: 17.07.2024).
- 12 Гостиничный маркетинг // Travelline.ru [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/blog/gostinichnyy-marketing-osnovy-zadachi-i-sovety-ot-eksperta/> (дата обращения: 17.06.2024).
- 13 Безопасность в гостинице // Bnovo [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru/blog/security-in-the-hotel/> (дата обращения: 18.06.2024).
- 14 Задачи отдела обслуживания номерного фонда // aktavest.ru [сайт]. – URL: <https://aktavest.ru/informacziya-ob-uslugah/zadachi-otdela-obslyzhivaniya-nomernogo-fonda/> (дата обращения: 18.06.2024).
- 15 Подготовка к заселению гостя // dzen.ru [сайт]. – URL: <https://dzen.ru/a/ZO8OAO22WwmCUher> (дата обращения: 18.06.2024).

Приложение Б

Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок Б.1 – Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение В

Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок В.1 – Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Г

Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок Г.1 – Стандартный номер на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

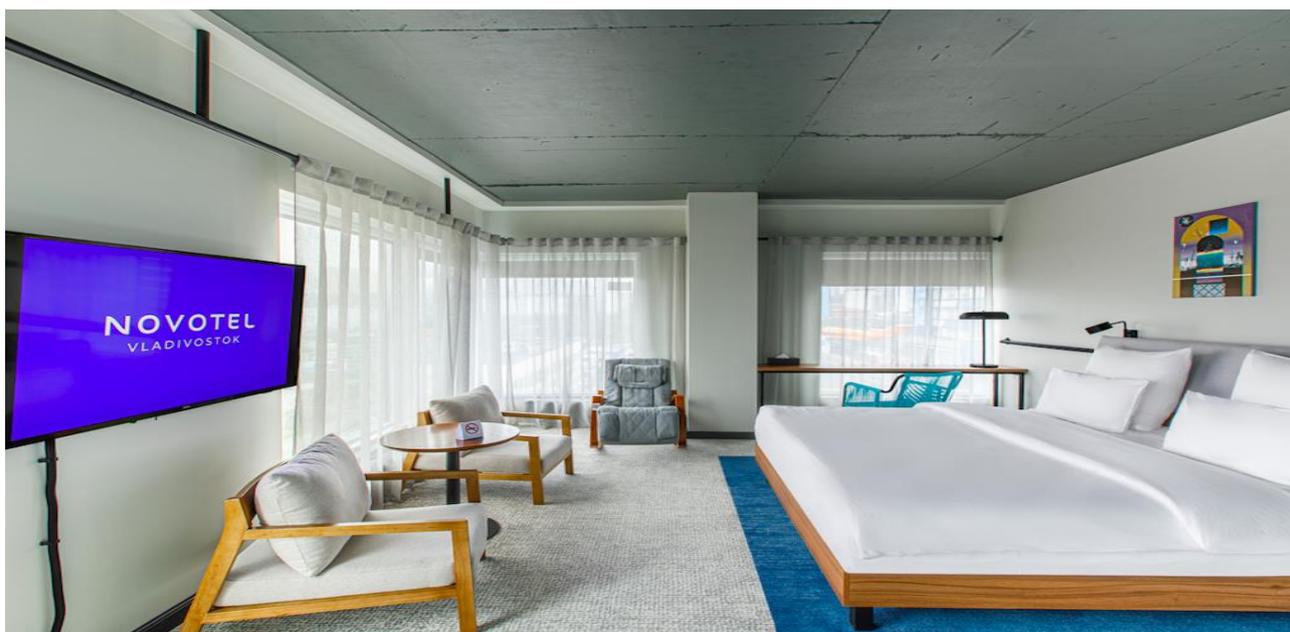


Рисунок Г.2 – Номер категории люкс на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Д

Технология заселения гостя

Таблица 1 – Технология заселения гостя

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация
при виде гостя приветствуем его стоя.	«Доброе утро/день/вечер, добро пожаловать в...». «Чем я могу вам помочь?».	Вы всегда должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливается ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво с улыбкой просим подошедшего гостя подождать.	«Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам» «Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить».	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточняем у гостя, как его зовут.	«Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?».	Общаться с гостем по имени, не допускать обращения на “ты”, по полному имени.
Уточняем было ли бронирование ранее.	«Скажите, пожалуйста, Вы бронировали номер ранее?».	если было бронирование, обращаемся к OPERA и к вкладке arrevale, если его нет, то сделать бронирование и заселение.
Просим у гостя предоставить паспорт.	«Для заселения мне понадобится Ваш паспорт.» «Могу ли я попросить ваш паспорт».	Если откажут, то попросить сказать фио, номер и серию паспорта.
Подтверждаем детали бронирования.	«Давайте с Вами сверим детали бронирования. Итак, вы забронировали номер на имя..(Иванова Мария) будете проживать с 10 по 15 февраля, вами был выбран номер категории...»	Если что-то некорректно, то исправить в профайле.
Уточняем, можно ли сделать ксерокопию паспорта.	«Могу ли я сделать ксерокопию вашего паспорта».	Если гость отказался в копировании паспорта, то просим продиктовать данные паспорта.
Делаем копию необходимых данных паспорта (1 стр и прописка).	«..., как добрались до нашего отеля, проживали ли вы здесь ранее и тд».	Заполняем молчание вопросами.
Возвращаем паспорт.	«Вот, пожалуйста, ваш паспорт».	Паспорт кладем на ресепшн.
Проверяем статус номера.	«Одну минуту, пожалуйста, я проверю статус номера».	Обращаемся к вкладке «Room manager». Заселяем гостя в номер со статусом «Inspected».
Распечатываем с программы опера регистрационную карту.	«..., вам необходимо заполнить регистрационную форму-сверить корректность введенных данных, ознакомиться с правилами проживания в нашем отеле и подписать».	Помочь гостю сориентироваться в регистрационной карте, ручкой показать на данные гостя.

Продолжение таблицы Д.1

Шаг/действие	Как это сделать/варианты использования	Дополнительная информация
Уточните способ гарантии бронирования.	«Подскажите, пожалуйста, как бы Вы хотели прогарантировать Ваше проживание».	Есть 4 способа возможности оплатить проживание: преавторизация, оплата наличными за весь период проживания или картой, оплата посуточно.
Проинформировать гостя о выдаче финансово-отчетных документов.	«это Ваш информационный счет, в котором указаны начисления за проживание, сверьте, пожалуйста, корректность начислений и подпишите счет».	Берем оплату и выписываем итоговый счет. Итоговый счет вкладываем с чеками в конверт и отдаем гостю (скрепляем счет и чеки).
Проинформировать о всех/ доп. услугах.	«Позвольте проинформировать Вас об услугах нашего отеля...».	Уточнить о услугах, входящих в стоимость, а также всех услугах, которые есть в отеле.
Уточнить будет ли гарантировать доп. расходы.	«подскажите, пожалуйста, будете ли Вы гарантировать/внести депозит на доп.расходы».	Узнать, как гость будет гарантировать (наличные или безнал 5000. Оформляем депозит в билинг, потом pay out. Выдаем квитанцию о внесении депозита.
Проинформировать о месторасположении комнаты.	«Пожалуйста это Ваша гостевая карта, в ней находится ключ от вашего номера. Также вы можете увидеть информацию о «пароль от Wi-fi, номер телефона ресепшн...». Номер комнаты находится на ... этаже, лифт вы можете увидеть...».	Не говорить номер комнаты.
Проинформировать о расписании завтрака и расположении ресторана.	«..., в нашем отеле завтраки проходят формате шведского стола с 7 до 11 утра в ресторане «Рандеву», который находится на... этаже».	Если у гостя возникнут доп. вопросы, также на них ответить.
Указать, что стойка ресепшн работает 24 часа в сутки.	«стойка размещения доступна 24 часа в сутки, если будут какие-либо вопросы, Вы можете позвонить по номеру телефона, который указан на гостевой карте, а также на памятке гостя в номере или на прямую обратиться на стойку ресепшн».	Быть готовым всегда встретить и помочь гостю.
Узнать нужна ли помощь с багажом.	«подскажите, пожалуйста, Вам понадобится помощь с багажом».	Если необходима помощь позвонить в службу «багажиста».
Узнать нужна ли еще какая-то помощь.	«Могу ли я еще вам чем-то помочь».	Быть готовым помочь в разных ситуациях. Если гостю больше не нужна помощь, то стоит пожелать ему хорошего проживания.

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

ФИО

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

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44в
наименование организации, юридический адрес

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

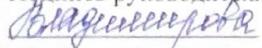
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

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

Дата выдачи задания «27» мая 2024 г.

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

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

ФИО

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

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44В
наименование организации, юридический адрес

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

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

		Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			Отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.	Отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение контроля готовности номеров к заселению. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 22 июня 2024 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия

Подпись

Александр С.
Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

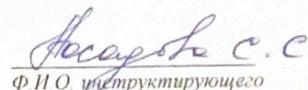
Группа СО-ГД-22-1

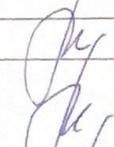
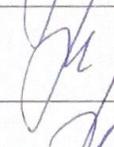
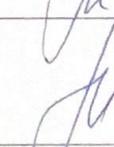
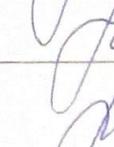
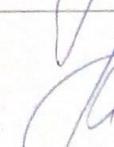
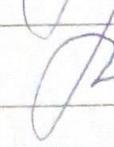
Место прохождения практики ООО «Нова»

Сроки прохождения с «27.05.2024» по «22.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2024 г
дата


подпись


Ф.И.О. инструктирующего

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

Характеристика деятельности студента
Максимцовой Камиллы Дмитриевны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной	Высокий

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

Руководитель практики (от организации)

А.И. Косогова
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



М.П.

Характеристика

Максимцова Камилла Дмитриевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 27.06.2024 – 22.06.2024 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Нова», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Партизанский проспект 44В. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником портье и горничной, а также официантом.

Выполнила ряд видов работ таких, как:

- Ведение учета забытых вещей.
- Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей.
- Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества.
- Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- Проведение контроля готовности номеров к заселению.

В отношениях с коллегами Максимцова Камилла проявила себя с хорошей стороны. Показала, что может избежать конфликт, устойчива к стрессам, а также способна пойти на компромисс, все эти качества незаменимы при работе в коллективе.

Всю порученную работу выполняла добросовестно и в срок. Стремилась приобретать новые знания, чтобы быть ещё более полезным на месте практики. Неоднократно оказывала помощь сотрудникам организации.

Руководитель от предприятия
ФИО


подпись



М.П.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Максимцова Камилла Дмитриевна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 4045-с от 22.05.2024 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 3 недели с 27.05.2024 года по
22.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Тен Ж.А.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Нова»	24.05.24	
ООО «Нова»	22.06.24	