

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

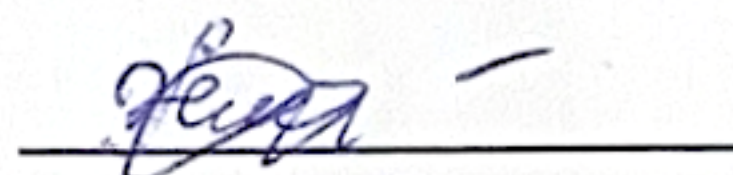
ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

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



С.Л. Железцова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:

с оценкой Отлично

Руководитель

практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения по деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	5
1.1 История создания и развития гостиницы Novotel Владивосток	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	10
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	13
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия	13
4 Система обеспечения безопасности.....	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций	18
6 Индивидуальное задание	20
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	31
Приложение А Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	33
Приложение Б Организационная структура управления предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	34
Приложение В Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	35
Приложение Г Внешний вид сотрудников в гостинице ООО «Нова»	36
Приложение Д Технологический цикл обслуживания гостя при бронировании по телефону	37

Введение

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая связана с приемом и обслуживанием гостей и опирается на принципы гостеприимства: достоинство, уважение, любезность. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний [1].

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за оплату краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и т.д. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. По ней все средства делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект», который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком – либо ином помещении, причём число номеров, которое в нем имеется, должно превышать определенный минимум, определяемый каждой страной самостоятельно. Все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные, используемые посетителями жилища – квартиры; виллы; особняки; коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузда) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Аналогичные заведения включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и т.д. [2].

Гостиничное предприятие – это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Уровень и стандарты гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом [3].

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику в ФГБОУ ВО

«ВВГУ», Академический колледж, с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г. Находится по адресу: г. Владивосток, Гоголя, 41.

Целью учебной практики являются углубление, закрепление профессиональных компетенций по модулю ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Оформить бронирование с использованием телефона.
- Оформить бронирование с использованием Интернета или туроператора.
- Оформить индивидуальное бронирование.
- Оформить счета на полную или частичную предоплату и подтверждение и резервировании номера.
- Оформить бланки, носить изменения в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- Предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставить гостям информацию об условиях.
- Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- Передавать информацию соответствующим службам отеля б особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

Для написания учебного отчета были использованы материалы новостных интернет – каналов, специализированная литература, а также методические пособия.

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

1.1 История создания и развития гостиницы Novotel Владивосток

Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тысяч отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб – квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой – около 50 объектов.

Группа обладает одной из самых разнообразных и полностью интегрированных экосистем в индустрии гостеприимства, включающей более 45 гостиничных брендов от класса люкс до экономичного сегмента.

На данный момент штаб Ассор составляет примерно 280 тысяч людей. Все они, профессионалы своего дела, готовы оказать гостям любые услуги и обеспечить им комфортное проживание в отелях сети.

В 1967 году AccorHotels открывает свою первую гостиницу под названием Novotel в городе Лиль. В этом отеле имелось 62 номера, залы для совещаний, парковка. Кроме того, располагался он вблизи аэропорта.

На данный момент в сеть входит около 30 брендов. Среди самых крупных и популярных из них можно назвать Mercure (793 отеля), Novotel (506), Ibis (1152), Pullman (123), Sofitel (120), Hotel F1 (169) и прочие [4].

Гостиница «Новотель Владивосток» стала первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels.

18-этажный четырехзвездочный отель построили в центре Владивостока на Партизанском проспекте 44в, рядом с кольцом Инструментального завода и в 1,4 км от памятника Борцам за власть Советов на Дальнем Востоке 1917 – 1922.

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года.

Гостиница «Новотель Владивосток» представлена в Приложении А.

Отель представляет собой комплекс на 102 номера с рестораном, лобби–баром и обширной конференц–зоной. Запуск Novotel Vladivostok будет проходить в несколько этапов – сначала для гостей будут открыты 102 номера, расположенные на первых девяти этажах отеля, далее последовательно откроют еще 95 комнат.

Открытие французского отеля Novotel Vladivostok прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края.

Первых гостей отель принял уже 1 июня [5].

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

Гостиница «Новотель Владивосток» – Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – коммерческая организация с уставным капиталом, который состоит из долей участников. Учредители не отвечают по обязательствам компании своим личным имуществом. Прибыль организации распределяется пропорционально долям участников.

Предприятия, изготавливающие и отпускающие продукцию или осуществляющие оказания услуг обязаны обеспечить потребителям доступ к информационным данным своего предприятия, режиме работы, правилах предоставления услуг и т.д.

Учредительные документы гостиницы «Новотель Владивосток»:

- Приказ о назначении директора (для юрлиц);
- Штатное расписание средства размещения;
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20);
- Копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584.

К документам, свидетельствующим о пожарной безопасности, относятся:

- Акт МЧС / Пожарная декларация / Заключение независимого аудитора (при наличии);
- Договор на установку/обслуживание пожарной техники;
- Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

К документам, свидетельствующим о соблюдении санитарно–эпидемиологических норм, относятся:

- Медицинские книжки сотрудников;
- Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно–противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно–эпидемиологических правил и нормативов [6].

Документы, предоставляемые отелем для гостя [7]:

- Правила предоставления гостиничных услуг в отеле.
- Свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории.
- Свидетельство о номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем лицензию.
- Свидетельство о государственной регистрации.
- Перечень предоставляемых услуг.
- Книга отзывов и предложений.
- Схема эвакуации при пожаре.

Таким образом, все учредительные документы и организационно–правовая форма отеля определяют его юридический статус, структуру управления, распределение прибыли, а также ответственность учредителей. Выбор организационно–правовой формы и правильное оформление учредительных документов напрямую влияют на эффективность управления, налогообложения и перспективы развития отеля.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Организационная структура в гостинице «Новотель Владивосток» является линейно–функциональной.

Линейно–функциональная организационная структура является наиболее распространенной формой управления в современных организациях и особенно распространена в крупных и средних гостиницах. Характеристики данного типа управления основаны на вертикальном подчинении соответствующих отделов функциональным руководителям, которые, в свою очередь, подчиняются единому вышестоящему управленцу.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель Владивосток» представлена в Приложении А.

Основными преимуществами данной структуры является единство и четкое распоряительство, согласованное действие исполнителей, четко выраженная степень ответственности, простота управления по единственному каналу связи, оперативное принятие управленческих решений, а также личная ответственность руководителя за окончательный результат деятельности подчиненного подразделения.

Основными ее недостатками является то, что каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы; отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями; чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали; аккумуляция на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативными задачами.

Характеристика должностных обязанностей сотрудников.

Генеральный директор организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы. Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима.

Помощник генерального директора – человек, который помогает генеральному директору выполнять его обязанности. Он может помогать планировать встречи, делать отчеты, отвечать на телефоны и электронные письма, и выполнять другие задачи, чтобы у руководителя было больше времени на принятие важных решений и управление командой.

Служба приема и размещения осуществляет бронирование мест в гостинице, регистрацию и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, предоставление различной информации. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице.

Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами.

Менеджеры службы (портье) – оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

Ночные аудиторы – выполняют функции портье в ночное время, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей.

Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории.

Финансовая служба в гостинице – важнейший элемент системы управления гостиницей, проводящая комплекс мер по изысканию источников денежных поступлений, их мобилизации, расходованию.

Финансовый директор осуществляет разработку эффективных стратегий управления материальными ресурсами компании, планирование и рациональное распределение финансов, выстраивает финансовую политику компании.

Главный бухгалтер фиксирует и контролирует финансовые операции и анализирует состояние финансов в гостинице.

Кассир отеля взимает с гостей деньги за проживание и любые другие сборы, которые они могут понести во время пребывания.

Коммерческая служба занимается маркетинговыми исследованиями, изучением деятельности гостиниц на рынках, продвижением гостиничного продукта на рынок и его сбытом.

Коммерческий директор занимается организацией торговли и управлением соответствующими процессами.

Специалисты по рекламе призваны создать через рекламные носители в высшей степени положительный образ гостиницы, чтобы побудить у людей устойчивое желание останавливаться только в этой гостинице.

Кадровая служба – это подразделение компании, которое отвечает за работу с персоналом и кадровое администрирование.

Директор по персоналу организует управление формированием, использованием и развитием персонала предприятия на основе максимальной реализации трудового потенциала каждого работника.

Менеджер по развитию персонала отвечает за разработку и реализацию программ обучения и развития для сотрудников.

Инженерно–техническая служба отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем.

Директор инженерно–технической – специалист, осуществляющий организацию и руководство производственным процессом на предприятии.

Старший энергетик обеспечивает бесперебойную работу, правильную эксплуатацию энергетического и сантехнического оборудования.

Лифтер наблюдает за работой лифта.

Ландшафтный архитектор (озеленитель) отвечает за сохранность и надлежащее состояние зеленых насаждений.

Служба питания гостиниц обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций.

Директор пищевого комплекса отвечает за контроль работы кухни, работы буфетов, организации обслуживания в ресторане, обслуживания в номерах, снабжения мини–баров.

Шеф–повар – это служащий отеля, организующий и контролирующий технологический процесс приготовления продукции общественного питания.

Метрдотель – лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.

Сотрудники службы безопасности патрулируют помещения, контролируют главный и служебный входы, беседуют с гостями и сотрудниками в различных ситуациях, следят за ключами и видеокамерами, обеспечивают порядок и сохранность имущества отеля и постояльцев.

Начальник охраны контролирует работу всей службы охраны, принимает окончательное решение в спорных и чрезвычайных ситуациях, несет ответственность за действия рядовых охранников.

Административно–хозяйственная служба обеспечивает поддержание необходимого

уровня комфорта и санитарно–гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений, оказание дополнительных услуг гостям отеля.

Супервайзер – это руководитель административно–хозяйственной службы (АХС) в отеле. В организационной структуре отеля супервайзер находится между администрацией и линейным персоналом и выступает связующим звеном, своего рода посредником.

Главная горничная отвечает за все операции по уборке, распределение обязанностей между горничными и контроль качества работы.

Горничная – это профессионал, ответственный за уборку, поддержание чистоты и порядка в номерах гостиницы

Таким образом, можно сделать вывод, что линейно–функциональная структура управления – это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную позицию и обязанности. В отеле 8 служб, каждая из которых неотъемлемо важна для оказания гостю гостиничных услуг.

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

В гостинице «Новотель Владивосток» всего 102 номера.

Концепция номеров отеля «Новотель Владивосток» разработана бразильским бюро METRO. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд–концепцию Novotel.

Цены на номера представлены в таблице 1 [8].

Таблица 1 – Цены на номера в гостинице «Новотель Владивосток»

Прейскурант цен					
Категория	Характеристика	Цена на 2025 год			
		Завтрак		Без завтрака	
		1 чел	2 чел	1 чел	2 чел
Стандарт	Светлый номер, с рабочей зоной, удобным креслом для отдыха и журнальным столом, станцией для приготовления чая/кофе. Ванная комната с душем укомплектована феном и туалетно–косметическими принадлежностями. Площадь номера от 20 м².	13 220	15 920	11 020	11 520
Супериор	Просторный номер, с рабочей зоной, удобным диваном для отдыха и журнальным столом, одной двухспальной или двумя раздельными кроватями, станцией для приготовления чая/кофе. Ванная комната с тропическим душем укомплектована феном и туалетно–косметическими принадлежностями. Площадь номера от 30 м².	13720	16420	11520	12020

Продолжение таблицы 1

Прейскурант цен на номера					
Категория	Характеристика	Цена на 2025 год			
		Завтрак		Без завтрака	
		1 чел	2 чел	1 чел	2 чел
Представительский	Представительский номер, с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Номер с рабочей зоной, журнальным столом, двухспальной кроватью и удобным раскладывающимся диваном. В вашем распоряжении просторная ванная комната, оснащенная душевой кабиной и ванной, дополнительными туалетно-косметическими принадлежностями и феном. Станция для приготовления чая и кофе-машина «Nespresso». Площадь номера от 50 м ² .	19700	2240	17500	18000
Люкс	Просторный, двухкомнатный номер. Номер с обеденной и рабочей зоной, двумя Smart-TV с плоским экраном, двухспальной кроватью Kingsize и раскладывающимся диваном. В вашем распоряжении отдельный гостевой туалет, просторная ванная комната с туалетно-косметическими принадлежностями и феном. Станция для приготовления чая и кофе-машина «Nespresso». Площадь номера от 55 м ² .	19700	22400	17500	18000

Стоимость завтрака – 2200 рублей на 2025 год.

Гостям отеля предоставляются такие услуги, как: лифт; отопление; охрана; телевизор в лобби; огнетушитель; трансфер; парковка; конференц-залы; удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; гладильные услуги; прачечная; хранение багажа; телефон; бар; завтрак; ресторан; упакованные ланчи.

В номерах: номера для некурящих; номера со звукоизоляцией; обслуживание номеров; семейные номера; кабельное телевидение; телевизор; халат; сейф.

Гостиница «Новотель Владивосток» предлагает своим гостям три различных конференц-зала:

Зал «Невельской» площадью 250 м². Вместимость зала до 200 человек. Зал «Беринг» площадью 140 м². Вместимость зала до 85 человек.

Зал «Шмидт» площадью 100 м². Вместимость зала до 60 человек.

Это стильные залы с просторным фойе и продуманным деталями, которые не позволят отвлекаться от события, расположены на 3 этаже отеля Novotel. Они предлагают возможность провести мероприятие в формате банкет, кофе-брейк, обед/ужин классические и в формате шведского стола или фуршет.

В стоимость входят:

- Мебель и текстиль.
- Сервировка посудой и приборами.
- Обслуживание профессиональной командой.

- Микшерский пульт, колонки, wi-fi.
- Основное освещение светодиодными лампами

Таким образом в гостинице «Новотель Владивосток», мы наблюдаем широкий спектр услуг, а также 4 категории номеров, стоимость которых варьируется от 8700 до 18700 рублей, а также, которые отвечают всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Данные категории имеют хорошее освещение и множество удобств, которые могут понадобиться гостям.

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

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

Организация обслуживания гостей в отеле – это процесс, который предполагает подбор персонала, утверждение регламентов общения с клиентами и автоматизацию бизнес– процессов.

Технологический алгоритм обслуживания гостей представлен в Приложении В. Вот некоторые принципы обслуживания клиентов гостиницы:

- Принцип отзывчивости: сотрудник отеля быстро реагирует на обращения клиентов.
- Принцип профессионализма: важно правильно подобрать персонал и научить его этикету в работе с клиентами.
- Принцип доступности: необходимо продумать различные варианты коммуникации с потенциальными гостями.
- Принцип индивидуальности: важно позволить гостю почувствовать себя значимым и особенным.

Одна из особенностей обслуживания гостей в гостиницах – регулярное общение с клиентами. Необходимо поддерживать диалог с постояльцами с момента бронирования.

Технология обслуживания гостя представлена в Приложении Д.

Технология обслуживания гостя при бронировании номера по телефону [9]:

- Согласно международным стандартам необходимо отвечать на звонок не позднее 3–го звонка.
- Приветствие. (Лучше сказать с легкой улыбкой «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», поскольку эти слова содержат больше гласных звуков, чем слово «Здравствуйте». А гласные звуки несут больше позитивной энергии, что создает благоприятную тональность разговора.)
- Уточнение имени звонящего (Если звонит представитель юридического лица, то и организации, должности) и выяснение того, первый раз он обратился или нет. Необходимо обращаться к гостю по имени на протяжении всей работы с ней.
- Уточнить будет бронирование индивидуальным или групповым
- Уточнить, какие даты интересуют гостя.
- Уточнить количество человек, на которых бронируется номер.
- Попросить гостя оставаться на линии, пока мы проверяем доступные номера на выбранные им даты.
- Поблагодарить за ожидание и предложить несколько вариантов номеров (минимум

3).

- Предложить добавить к проживанию пакеты питания.
- Сообщить гостю общую стоимость проживания и уточнить все ли его устраивает, и можем ли мы продолжить бронирование.
- Уточнить контактную информацию гостя (имя, фамилия, номер телефона и адрес электронной почты).
- Проинформировать гостя о стандартном времени заезда и выезда в отель.
- Предложить гостю трансфер до отеля.
- Сверить все детали бронирования.
- Сообщить о подтверждении бронирования и предложить прогарантировать проживание.

- Уточнить остались ли у гостя вопросы.
- Прощаться.

Технология бронирования номера в отеле от стойки ресепшен:

- Приветствие гостя – сотрудник обязан первым поздороваться с гостем.
- Уточнение имени гостя.
- Уточнить информацию о бронировании (групповое/индивидуальное, представитель компании, даты, количество человек).
- Проверить наличие свободных номеров.
- Уточнить особые пожелания.
- Предложить категории номеров (при описании номера сначала предлагаем гостю более дорогой, затем более дешевый).
- Предложить пакеты питания.
- Сообщить конечную стоимость проживания, включающую номер и пакет питания, а также уточнить у гостя, готов ли он продолжить бронирование.
- Продвинуть дополнительные услуги отеля (можно предложить трансфер).
- Уточнить контактную информацию гостя (имя, фамилия, номер телефона и адрес электронной почты).
- Проинформировать о стандартном времени заезда в отель.
- Продублировать всю информацию.
- Проинформировать про подтверждение бронирования.
- Предложить прогарантировать проживание.
- Уточнить остались ли у гостя какие-либо вопросы.
- Вежливо попрощаться с гостем.

Центральной услугой отеля является, очевидно, проживание постояльца в номере.

И если период проживания больше одних суток, каждый такой занятый номер требует уборки не только после выезда гостя.

Многие гостиницы позволяют клиентам изучать и резервировать актуальные предложения в режиме реального времени. Для этого сайт должен иметь соответствующий функционал. При помощи системы, связанной с базой данных отеля, можно за несколько минут отсортировать доступные для проживания варианты. Для этого достаточно указать дату предполагаемого заезда и выезда, количество и возраст гостей. После выбора номера необходимо произвести частичную или полную оплату заказа с помощью безналичного платежа (зависит от условий отеля). Затем в личный кабинет или на электронную почту придет подтверждение успешного бронирования. Благодаря тому, что система работает непрерывно, заказ можно оформить в любое удобное для клиента время. В случае если была внесена сумма только за первые сутки проживания, остаток необходимо будет доплатить уже в момент заселения.

Сегодня многие путешественники отказываются от услуг туристических агентств, предпочитая бронировать жилье через интернет-сервисы. Среди них есть несколько самых популярных, положительно зарекомендовавших себя у туристов, к ним относятся: Booking и Airbnb, Trivago, Hotelllook.

Культура гостиницы – это система убеждений и ценностей, поддерживаемых предприятием гостиничного хозяйства, где главной целью является предоставление качественных услуг потребителю на основе определённых правил, системы поощрений, процессу и действий. Через персонал гостиница показывает высокую культуру обслуживания [10].

Персоналу гостиницы, вступающему в контакт с проживающими, необходимо:

- Носить форменную одежду. Также должен быть предусмотрен личный значок с указанием имени и фамилии.
- Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

Форменная одежда сотрудника отеля представлена в Приложении Г.

Для женщин комплект униформы состоит из юбки, блузки и пиджака. Блузка должна быть с длинными рукавами и застегнута на все пуговицы, включая воротник и манжеты. Длина юбки – не выше 5 см от колен.

Для мужчин рекомендуется носить костюм или пиджак с брюками сдержанных тонов или в тонкую полоску. Спортивные жакеты не разрешены. На территории гостиницы пиджаки полагается носить застегнутыми. Сорочки – либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнутые на все пуговицы. Галстук обязателен.

Таким образом, сотрудники отеля должны уметь находить контакт с гостем и другими сотрудниками, работать в команде, легко улаживать конфликтные ситуации, а также знать речевой и телефонный этикет.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности гостиницы – это 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.

Комфорт гостя в немалой степени зависит от уровня безопасности, который может предложить ему отель.

К видимым средствам защиты, которые создают имидж безопасности, можно отнести специализированное оборудование (сейфы, замки), системы контроля доступа и работу непосредственно персонала отеля. Однако наиболее высокий уровень безопасности создают те системы, которые должны оставаться для гостя незаметными – системы охранной сигнализации и видеонаблюдения.

Современные технологии позволяют создать интегрированную, легко управляемую интеллектуальную систему обеспечения безопасности всех этих зон и всего отеля.

- Охрана периметра помещений (магнитно–контактные датчики, датчики вибрации, датчики разбития стекла).
- Охрана оконных проемов от проникновения (магнито–контактные датчики, датчики движения).
- Охрана кровли зданий (линейные охранные извещатели).
- Охрана запасных и эвакуационных выходов, технических помещений, смежных с отелем зон иных арендаторов (магнито–контактные датчики) [11].

Требования к системам безопасности отелей и гостиниц:

- Охранные системы. Включают в себя контроль доступа, видеонаблюдение и тревожные кнопки.
- Пожарная безопасность. Должна включать детекторы дыма и огня, системы автоматического пожаротушения, а также план эвакуации и пожарные выходы.
- Системы контроля доступа. Используют электронные ключи или карты, а также кодовые замки на дверях комнат.
- Экстренное информирование. Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений.
- Безопасность данных. Важно принять меры по защите данных гостей и отеля от вредоносного программного обеспечения и хакерских атак.

Охранная сигнализация для гостиницы – это комплексная система, которая предназначена для обеспечения безопасности на территории гостиничного комплекса. Контрольная функция охранной сигнализации позволяет контролировать открытие и закрытие дверей, а также связь между различными точками и комплексной центральной станцией.

Система видеонаблюдения в отеле – это составляющая общей системы безопасности. Она позволяет контролировать территорию и помещения отеля, обеспечивая сохранность имущества постояльцев и самого заведения.

Основные задачи системы видеонаблюдения в отеле: обнаружение кражи или порчи имущества; контроль обстановки всех территорий и помещений в аспекте безопасности людей; своевременное выявление различных угроз техногенного характера; контроль гостей, которых постояльцы приглашают к себе в номер; определение обоснованности недовольства постояльцев; контроль входа и выхода.

Пожарная безопасность в гостинице – это меры, выполнение которых позволяет предотвратить возникновение возгорания на объекте или же минимизировать его последствия. Пожарная безопасность обеспечивается за счет: проектных решений; выполнения соответствующих мероприятий (например, инструктажи для подчиненных); установки технических средств.

Информационная безопасность гостиницы выражается уровнем защиты данных, благодаря которому мошенникам крайне трудно или невозможно завладеть важной для клиента или самого заведения информацией. Каждый день клиенты гостиниц производят оплаты посредством пластиковых карт, а также оставляют в базе паспортные и личные данные.

Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений. Это может быть SMS-сообщение, публикация в социальных сетях или сообщение на электронных табло. Это помогает предупредить гостей об опасности или предоставить информацию о нештатной ситуации.

Таким образом, безопасность в отеле является надежной не только для гостей, но и для персонала. Система безопасности в отеле минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Служба бронирования — это связующее звено между потенциальными гостями и гостиницей, она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим.

От эффективности службы зависит коэффициент загрузки и расширения клиентской базы гостиницы. Она должна постоянно следить за конъюнктурой, собирая заявки на бронирование и фиксируя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию больший доход. Номера не забронированные заранее передаются для непосредственной продажи в службу размещения, предлагающую гостям данные номера по более высокой цене.

Важнейшими функциями службы бронирования и продаж являются: прием заявок и их обработка, составление необходимой документации — графиков заезда на каждый день, неделю, месяц, квартал или год, карты движения номерного фонда, оказание визовой поддержки, изучение спроса на гостиничные услуги.

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

В состав службы приема и размещения входят: менеджер, агент по бронированию, клерк [12].

Службу бронирования возглавляет менеджер, который управляет и координирует ее деятельность, контролирует процесс обучения и развития агентов отдела бронирования и участвует в разрешении проблемных ситуаций.

Агент по бронированию обеспечивает быстрое и эффективное обслуживание гостей, принимает запросы на бронирование номеров и услуг и предоставляет точную информацию по интересующим вопросам.

Менеджер отдела бронирования следит в первую очередь за тем, чтобы прием заявок и процедура бронирования осуществлялись в соответствии со стандартами, а также за урегулированием сложных ситуаций.

Клерк отвечает на входящие звонки, занимается индивидуальным и групповым бронированием.

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

Контроль осуществляют непосредственные руководители службы: менеджер по

бронированию и руководитель отдела продаж.

Менеджер по бронированию – контролирует оперативную работу отдела бронирования: обработку заявок, заполнение систем, выполнение KPI.

Руководитель отдела продаж – отвечает за стратегию продаж, работу с корпоративными клиентами и агентствами, выполнение плана по выручке.

Контроль за деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж является неотъемлемой частью обеспечения высокого уровня качества обслуживания гостей. Этот процесс включает в себя мониторинг выполнения задач, соблюдение стандартов обслуживания, оценку эффективности работы и своевременное выявление и устранение проблем.

Оценка эффективности работы сотрудников должна проводиться регулярно на основе KPI и других данных. Результаты оценки должны быть доведены до каждого сотрудника и использованы для разработки индивидуальных планов развития. Также можно проводить конкурсы и другие мероприятия для стимулирования сотрудников и повышения их мотивации.

6 Индивидуальное задание

1) Организация рабочего места в службе бронирования и продаж представляет собой стойку в двух уровнях высотой 110–120 см с рабочими столами внутри шириной 80–85 см, высотой 85 см. Поверхность 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 [13].

Рабочие инструменты и оборудование служащих:

- 1) персональный компьютер;
- 2) лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);
- 3) POS–терминал для обслуживания банковских карт;
- 4) терминал кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- 5) цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы (телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит);
- 6) факс и ксерокс;
- 7) детектор для выявления фальшивых купюр;
- 8) калькулятор;
- 9) информационно–ключевой щит;
- 10) документация и канцелярские товары;
- 11) информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).

Всё это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено удобно для работы. Основной рабочий инструмент – автоматизированная система управления.

Рисунок рабочего места администратора представлен в Приложении В.

Перед стойкой предусматривается пространство, позволяющее избегать скученности во время регистрации больших групп.

2) Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения является важным этапом в работе гостиничного предприятия. От этого зависит эффективность работы сотрудников и качество предоставляемых услуг [14].

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.

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.

3) Использование технических, коммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа. Информационная технология – системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации [15].

- Возможности программного обеспечения в гостиничном бизнесе:
- учёт заявок и клиентов на базе данных;
- печать документов, выдаваемых клиенту и отсылаемых партнерами;
- печать прайс–листов;
- on–line бронирование;
- выбор оптимального варианта для клиента из многих предложений;
- размещение заказов в базе;
- оценка эффективности затрат.

4) Оформление бронирования с использованием телефона. Одним из основных преимуществ бронирования номера в отеле по телефону является возможность получить дополнительную информацию от сотрудника отеля. При разговоре по телефону можно уточнить все интересующие вопросы о номерах, услугах, ценах и других деталях проживания [16].

Однако, есть и некоторые недостатки бронирования номера по телефону. Один из них – это необходимость потратить время на ожидание ответа оператора отеля, особенно в случае, если линия занята или операторы заняты другими звонками.

Кроме того, при бронировании номера в отеле по телефону нет возможности увидеть все доступные варианты номеров и выбрать наиболее подходящий. В отличие от онлайн-бронирования, где можно увидеть фотографии номеров, их описание и услуги, при бронировании по телефону приходится полагаться на слова оператора отеля.

Тем не менее, несмотря на некоторые недостатки, бронирование номера в отеле по телефону остается популярным способом среди определенной категории людей. Те, кто предпочитает личное общение и хочет получить дополнительную информацию о проживании в отеле, выбирают этот способ бронирования. Кроме того, для людей, которые не имеют доступа к интернету или не уверены в своих навыках онлайн-бронирования, звонок в отель остается самым удобным способом забронировать номер.

5) Оформление бронирования с использованием интернета или туроператора. Несомненно, Интернет внес коррективы в традиционный подход оформления электронных заявок. Теперь туристические агентства не только имеют на вооружении Международную сеть бронирования (ОШ), но и создают собственные сайты, где клиенты могут сделать запрос на информацию по определенному направлению, передать просьбу выслать брошюры и материалы, что позволяет агентам сосредоточиться на сложных маршрутах, эксклюзивных и специальных заказах, дорогостоящих направлениях [17].

Каждая из систем бронирования также создает собственные странички в Интернете, появляются другие альтернативные каналы бронирования гостиничных номеров в Интернете.

Индивидуальные клиенты чаще всего осуществляют бронирование мест по Интернету, бронирование групп происходит через туроператоров или турагентов.

Во всемирной компьютерной сети Интернет существуют разделы бронирования основных туристических услуг.

6) Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Система бронирования – это программа, которая помогает отелям и гостиницам управлять платежами и заявками. Она позволяет автоматизировать рутинные задачи. Так удобно контролировать информацию о доступных и занятых номерах, гостях и услугах [18].

Программу загружают на сайт, чтобы гости могли посмотреть наличие мест в режиме реального времени, узнать цену, получить расчет на нужный срок и забронировать номер.

Более продвинутые системы бронирования предлагают больше возможностей: совершать дополнительные и перекрестные продажи, интегрироваться с другими приложе-

ниями. Так можно передавать данные в МВД, связываться с программами бухучета, управлять уборкой и выдавать электронные ключи.

Чтобы начать работать в системе, ее нужно добавить на сайт. На отдельной странице гость выбирает номер и тариф — бронь отображается у отеля, а программа безопасно обрабатывает платеж. После транзакции клиент получает письмо с подтверждением.

7) Оформление индивидуального бронирования. Индивидуальное бронирование, помимо проживания в отеле, предполагает возможное бронирование и дополнительные услуги. Например, гость может заранее забронировать автомобиль, катер, услуги СПА, столик в ресторане отеля или вертолет напрокат. С каждым клиентом в этом случае ведется строго индивидуальная работа, основанная на его потребностях. Он может один на один с представителем отеля (менеджером по бронированию) выяснить все интересующие его детали.

Посредством такого бронирования потенциальный клиент может подобрать отель по своему желанию и материальным возможностям. Ведь кому-то требуется на отдыхе роскошь и уют, а кто-то, наоборот, согласен на скромные условия размещения, лишь бы побыть в интересной стране, посмотреть ее достопримечательности и приобщиться к культуре.

Индивидуальное бронирование — это также возможность подобрать отель с наиболее удобным месторасположением. Во многих странах отели, расположенные недалеко, но формально находящиеся в разных районах города, имеют ощутимую разницу в стоимости номеров. Именно на этом и может сыграть человек, выбравший индивидуальное бронирование.

8) Оформление группового, от компании и коллективного бронирования. Групповое бронирование это — бронирование определенного количества номеров (не менее 5 номеров) для заезжающих групп гостей по одной заявке с заездом и выездом в один день. В случае если кто-то из гостей хочет продлить свое нахождение в гостинице, то применяется другой тариф (цена стойки). Бронирование групп может осуществляться как через турфирмы, так и на прямую или через корпоративных клиентов. Групповые заявки, как правило, направляются заранее заблаговременно, если планируется какое-либо мероприятие выставки, конференции, семинары и т.д. в отеле или в городе, или это группа туристов, приехавших в экскурсионный тур или с целью туризма [19].

Групповое бронирование должно быть подтверждено письменно в течение 24 часов по факсу или электронной почте с момента получения всей необходимой информации. Если в заявке не указано кто и с кем будет проживать в номере (если это не семьи), то

менеджер сам распределяет гостей по номерам и создает на каждого гостя индивидуальную бронь и присваивает свой номер подтверждения.

При работе с заявками особенно групповыми необходимо заключать договор турфирмой или корпоративным клиентом, если групповое мероприятие (семинар, конференция) проводится на базе гостиницы, так заключается соглашение, в котором оговариваются все детали организации мероприятия скидки и тарифы, а также предоплата.

При бронировании групп для оплаты за проживание необходимо указать банковские реквизиты турагенства или фирмы, название и адрес фирмы, имя контактного лица и имя ответственного в группе. Предоплата может быть внесена в полном объеме или в размере 50%.

9) Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. После поступления заявки на бронирование и проверки наличия согласно, записей номеров в отеле оператор по бронированию осуществляет учетной записи. С регистрационным записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилия, имя, отчество клиента или данные об организации—заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания по условиям проживания, информацию с предоплаты. Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности. После внесения необходимой информации, отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования [20].

Регистрация заявок на бронирование номеров (мест) осуществляется в журнале единого образца, утвержденного к использованию в качестве формы документов строгой отчетности и первичного учета

В таком случае измены данных оператор по бронированию должен получить:

- Заявку от клиента на изменение бронирования;
- Информацию о клиенте и данные негарантированного бронирования;
- Информацию по кредитной карте – номер, срок действия, проверить информацию в компании по обслуживанию кредитных карт;
- Предоставить клиенту новый номер подтверждения бронирования;
- Заполнить форму по изменению статуса бронирования с соблюдением всех имущественных норм в таком случае, что приняты в гостинице.

10) Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Любые изменения и аннуляция заказа в гостинице должны производиться письменно, через менеджера по электронной почте. Во избежание штрафных санкций все бронирования должны быть аннулированы в сроки, указанные в системе бронирования. Заказчик в гостинице обязан

оплатить все штрафные санкции и другие финансовые потери, если нарушит правила и сроки аннулирования заказа. Если гость от фирмы не явился в отель в день, с которого был забронирован номер или вовремя не отменил заказ, гостиница вправе удержать стоимость одних суток проживания за каждый забронированный номер. Стоимость неиспользованных ночей не возвращается, если заказчик заехал в гостиницу позже забронированной даты [21].

При получении письма–заявки на размещение в гостинице, сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк или вносит наиболее важные данные, в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует заявку в электронной системе бронирования и присваивает ей порядковый номер. На основе этого формируется график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты за номер при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом.

11) Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номера. При получении писем, заявок на размещение в гостинице, сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк или вносит наиболее важные данные, в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует заявку в электронной системе бронирования и присваивает ей порядковый номер. На основе этого формируется график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты номера при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом [22].

В гостинице сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения будет являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. При гарантированном бронировании указывается период ожидания гостя, после которого вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытия в гостиницу. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера. Как правило, текст подтверждения бронирования начинается с благодарности за выбор данного отеля.

12) Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, что отель выдает особый номер аннуляции [23].

Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу. Для удобства в работе бланки «Новое резервирование», «Изменение», «Отмена бронирования» имеют разный цвет.

Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

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

1) Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Отеля.

2) Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.

3) Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

Предоставление гостям четкой информации об условиях аннуляции бронирования – критически важный этап бронирования, предотвращающий конфликты и финансовые потери. Информировать гостей в условиях: на этапе бронирования, в подтверждении брони, при повторном контакте.

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Служба приема – от этой службы зависит первое впечатление гостя о гостинице. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения в гостинице использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

В менеджменте гостиницы ключевое значение имеет маркетинговая аналитика, построенная на учете количества не сданных номеров. Подобные данные дают возможность спрогнозировать доход от бронирования.

Кроме указания числа не прибывших гостей, количества продленных пребываний и досрочных отъездов, отчет по бронированию содержит:

- 1) отчет о сделке – текущие данные о ежедневном бронировании (количество резерваций, изменения сроков, отмены брони, кол-во не заехавших клиентов);
- 2) отчеты об отказах;
- 3) отчет по прогнозированным доходам – расчет вероятной прибыли от бронирования.

Таким образом, работа в службе бронирования и продаж требует от сотрудника не только профессиональных навыков, но и определённых личностных качеств. И именно от того, насколько хорошо он справляется со своими обязанностями, зависит успех всей организации.

14) Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях – важная часть сервиса в гостиницах, отелях и других средствах размещения. Четкие и прозрачные правила помогают избежать недопонимания и конфликтов [24].

Типовая информация, которую следует сообщать гостям:

- Условия аннуляции
- Предоплата не возвращается ни при каких условиях.
- Штрафные санкции при отмене или изменении брони
- Особые случаи

Чем четче и доступнее изложены правила, тем меньше спорных ситуаций возникнет в дальнейшем.

15) Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам, как правило, относится к коммуникации между различными отделами отеля. Эта функция может быть возложена на [25]:

– Службу приема и размещения – она принимает бронирования, включая информацию о дополнительных требованиях, и передает ее соответствующим отделам, таким как housekeeping (служба уборки), room service, техническая служба и другие.

– Консьержа – он часто занимается организацией дополнительных услуг для гостей, включая бронирование столиков в ресторанах, заказ билетов, трансферов и т.д. В рамках этой деятельности, консьерж также может информировать соответствующие службы отеля о потребностях гостей.

– Службу уборки номеров – эта служба отвечает за подготовку номеров к заезду и их уборку в процессе проживания гостей. Они должны быть проинформированы о дополнительных требованиях к уборке, например, о необходимости дополнительных полотенец, уборке в определенное время, или наличии в номере определенных вещей (например, детской кровати).

– Службу питания – она отвечает за обслуживание гостей в ресторанах, барах и посредством room service. Им необходимо знать о предпочтениях гостей в еде, аллергиях, времени подачи еды и других деталях.

– Техническую службу – она отвечает за поддержание работоспособности номеров и оборудования. Им необходимо знать о поломках, необходимости замены чего-либо и других технических потребностях гостей.

– Отдел продаж и маркетинга – он могут быть вовлечены в процесс бронирования и обработки заказов, особенно если речь идет о специальных пакетах или услугах.

16) Создание отчетов по бронированию. Pick up отчёт — важнейший инструмент менеджера, который показывает, как меняются бронирования. В идеале анализировать его нужно ежедневно. Только так можно вовремя отследить изменения и предпринять необходимые действия. На формирование пикап отчёта вручную уходит много сил и времени, но этот процесс можно автоматизировать

Правильно настроенный отчёт позволяет анализировать бронирования за любой заданный период, а также детализировать информацию и фильтровать данные по сегментам рынка.

Настроить автоматизацию пикап отчёта можно самостоятельно — расскажем подробно, как это сделать. Для работы понадобятся Excel и доступ к отчётам PMS-системы отеля.

Заключение

В процессе практики была выполнена цель: усвоение теоретических знаний и практических умений по модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Были приобретены знания о работе гостиничного предприятия ООО «Нова».

Были решены все поставленные задачи:

- Изучила интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Оформила бронирование с использованием телефона.
- Оформила бронирование с использованием Интернета или туроператора.
- Оформила индивидуальное бронирование.
- Оформила счета на полную или частичную предоплату и подтверждение и резервировании номера.
- Оформила бланки, носить изменения в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- Предоставила гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставила гостям информацию об условиях.
- Отслеживала и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- Передавала информацию соответствующим службам отеля б особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

Для написания учебного отчета были использованы материалы новостных интернет – каналов, специализированная литература, а также методические пособия.

В период прохождения практики были получены новые знания о гостиничном предприятии ООО «Нова». Были изучены: организационная структура; учредительные документы, а также технология оказания гостиничных услуг предприятия.

Гостиничное предприятие – это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Уровень и стандарты

гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом.

линейно–функциональная структура управления – это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную позицию и обязанности. В отеле 8 служб, каждая из которых неотъемлемо важна для оказания гостю гостиничных услуг.

В гостинице «Новотель Владивосток», мы наблюдаем широкий спектр услуг, а также 4 категории номеров, стоимость которых варьируется от 8700 до 18700 рублей, а также, которые отвечают всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Данные категории имеют хорошее освещение и множество удобств, которые могут понадобиться гостям.

Система безопасности гостиницы – это 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.

Таким образом, гостиница ООО «Нова», входящая в международную сеть Ассог, демонстрирует стабильно высокий уровень сервиса, соответствующий стандартам своего бренда. Из сильных сторон гостиницы можно выделить: удобное расположение, комфортные номера, высокий уровень сервиса, хорошая инфраструктура, а главное чистота и порядок. Гостиница «Новотель Владивосток» является надежным вариантом для бизнес–путешественников и туристов, ценящих комфорт и уровень сервиса.

Список использованных источников

- 1 Индустрия гостеприимства и ее основные понятия. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview> (дата обращения: 06.06.2025).
- 2 Основы гостеприимства и туризм. Учебное пособие: Учебник. / Артёмова Е.Н., Козлова В.А. – Орел: – Инфра – 56 с. (дата обращения: 06.06.2025).
- 3 Предприятия гостеприимства [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/995680/predpriyatiya> (дата обращения: 07.06.2025).
- 4 Гостиничная сеть Accor. [сайт]. – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor> (дата обращения: 07.06.2025).
- 5 Открытие Novotel Vladivostok. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/> (дата обращения: 07.06.2025).
- 6 Нормативные документы. [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 08.06.2025).
- 7 Постановление Правительства РФ № 1853–ФЗ от 18.11.2020 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (ред. от 20.03.2024) – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (дата обращения: 08.06.2025).
- 8 Новотель Владивосток. [сайт]. – URL: <https://hotellofficial.ru/hotels/novotel-vladivostok/> (дата обращения: 08.06.2025).
- 9 Стандарты обслуживания для службы приема и размещения. [сайт]. – URL: <https://www.livelib.ru/book/336788/readpart-sbornik-standartov-obsluzhivaniya-dlya-> (дата обращения: 09.06.2025).
- 10 Культура гостиницы. [сайт]. – URL: https://spravochnik.ru/gostinichnoe_delo/kultura (дата обращения: 09.06.2025).
- 11 Система охранной сигнализации для отелей. [сайт]. – URL: <https://pww.ru/ru/systems> (дата обращения: 09.06.2025).
- 12 Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения. [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/tema-3-sluzhba-bronirovaniia-osnovnye-funktsii-sos.> (дата обращения: 10.06.2025)
- 13 Организация рабочего места сотрудников отеля. [сайт]. – URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/2017035356>. (дата обращения: 10.06.2025)
- 14 Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. [сайт]. – URL: <https://shdevrum.ai/post/8d1d23122d7a11efa8f726f09d66c8ac/>. (дата обращения: 10.06.2025)

- 15 Использование информационных технологий отелем. [сайт]. – URL: <https://sites.google.com/view/gornouhovssmgpi>. (дата обращения: 11.06.2025)
- 16 Бронирование по телефону. [сайт]. – URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info>. (дата обращения: 11.06.2025)
- 17 Бронирование через интернет. [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/tema-12-kanaly-bronirovaniia-gostinichnykh-uslug.html>. (дата обращения: 11.06.2025)
- 18 Бронирование через сайты. [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/tema-12-kanaly-bronirovaniia-gostinichnykh-uslug.html>. (дата обращения: 11.06.2025)
- 19 Индивидуальное и групповое бронирование. [сайт]. – URL: <https://studopedia.ru/individualnoe-grupповое-bronirovanie.html>. (дата обращения: 12.06.2025)
- 20 Внесение изменений в листы ожидания. [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/28443/turizm/registratsiya>. (дата обращения: 12.06.2025)
- 21 Внесение дополнительной информации. [сайт]. – URL: <https://astoriakislovodsk.ru/pravila-predostavleniya-gostinichnyh-uslug>. (дата обращения: 12.06.2025)
- 22 Счета на предоплату. [сайт]. – URL: <https://studwood.net/1024846/turizm>. (дата обращения: 13.06.2025)
- 23 Оформление бланков [сайт]. – URL: <https://spravochnick.ru/annulyaciya-bronirovaniya/>. (дата обращения: 13.06.2025)
- 24 Информация об аннуляции бронирования [сайт]. – URL: https://bichurskij-r81.gosweb.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/to-rospotrebnadzora-v-muhorshibirskom-rayone-bichurskiy-rayon/novosti_1160.html (дата обращения: 14.06.2025)
- 25 Передача информации по службам [сайт]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc (дата обращения: 15.06.2025)

Приложение А

Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel



Рисунок А.1 – Внешний вид предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток»

Приложение Б

Организационная структура управления предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

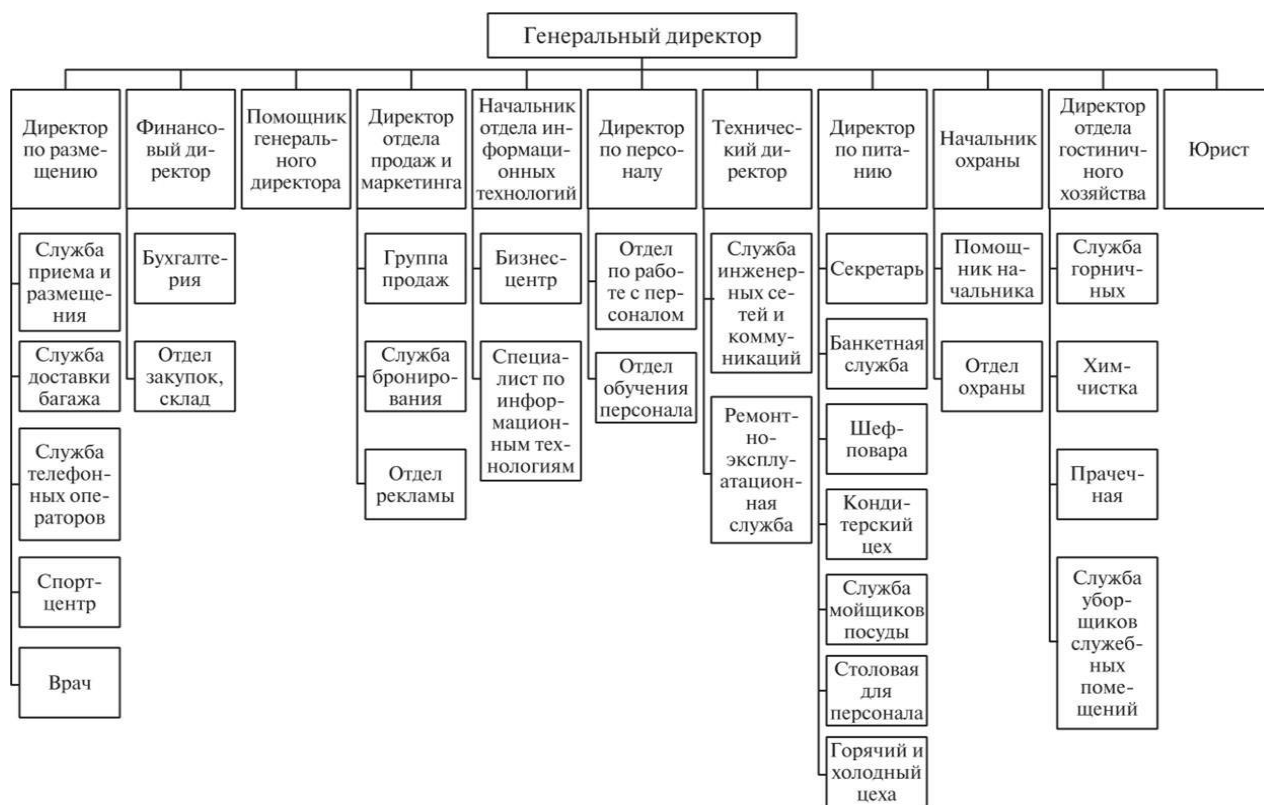


Рисунок Б.1 – Организационная структура предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток»

Приложение В

Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова»,
гостиницы Novotel

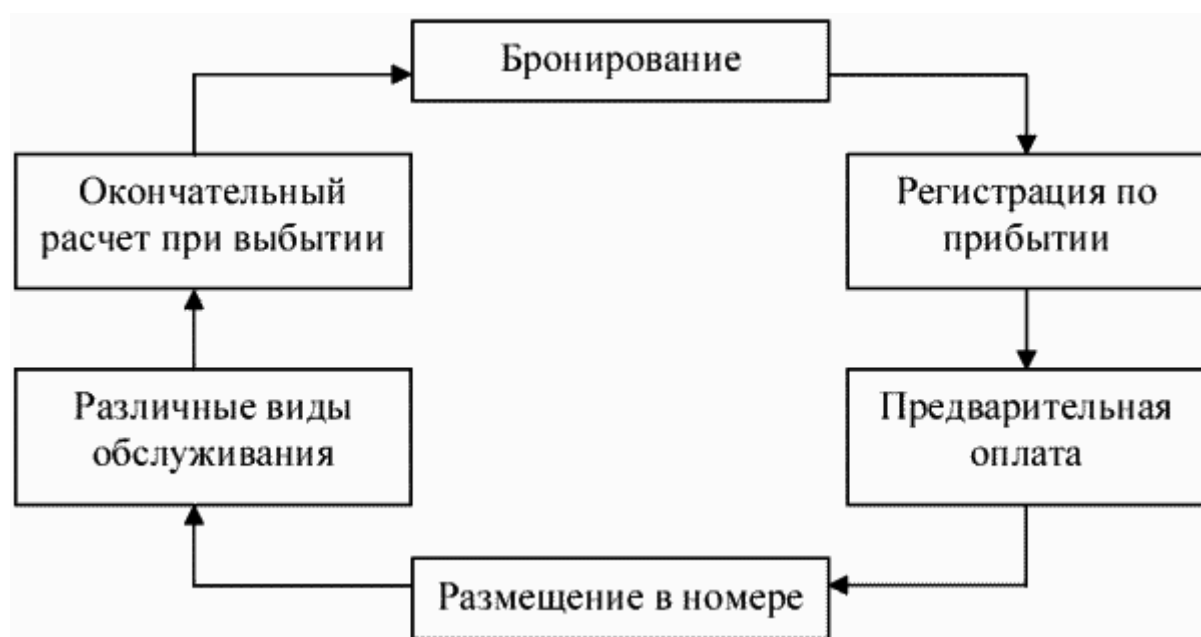


Рисунок В.1 – Технологический цикл обслуживания на предприятии ООО «Нова»
«Новотель Владивосток»

Приложение Г

Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel



Рисунок Г.1 – Внешний вид сотрудников в гостинице ООО «Нова»
«Новотель Владивосток»

Приложение Д

Технологический цикл обслуживания гостя при бронировании по телефону

Таблица 1 – Технология бронирования номера по телефону

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, «ЛОТТЕ» Отель Владивосток, администратор Дарья, чем могу вам помочь?»	На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков. Говорить с гостем необходимо четко и вежливо
Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Открываем программу «Opera», нажимаем на вкладку «Reservations», затем «New Reservation». Нажимаем на значок рядом с вкладкой «Name» и вводим имя и фамилию гостя.
Уточнить у гостя вид бронирования	«Юлия, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Групповым бронированием занимается служба маркетинга и продаж
Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	В открывшемся окне во вкладке «Arrival» и «Departure» вводим даты проживания гостя. Даты уточняем у гостя
Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближайшей строчке выбираем количество детей определенного возраста. Нажимаем «OK». От количества гостей зависит выбор категории номера
Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Юлия, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера
Озвучить подходящие гостю варианты	«Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Юлия, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	В появившемся окне выбираем номер необходимой категории. Нажимаем «OK». Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле
Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион	«Дарья, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «OK». В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «OK». Выставляем даты действия пакетов и количество гостей. Сверяем детали и нажимаем «OK»
Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Юлия, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок

Продолжение Таблицы 1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Уточнить персональные данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.» «Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.» «А также адрес электронной почты»	Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New». Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «OK». Снова нажимаем «New». Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «OK».
Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, необходимо четко на них ответить
Предложить гостю услуги другой службы	«Юлия, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля и наш водитель встретит вас в аэропорту. Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов
Сверить детали бронирования	«Юлия, давайте сверим детали вашего бронирования.» «Для Вас забронирован номер, категории бизнес–комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования
Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	«Юлия, хотела бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Юлия, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно. В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования (допустим Non–Guaranteed). Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «OK». Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «OK». Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash). Закрываем окно
Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Дарья, 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 Железцова Снежана Леонидовна,

ФИО

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

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
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

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Железцова Снежана Леонидовна,

ФИО

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 ресурсах 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 компаний и 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 номеров для продажи в	Отлично

	обслуживания гостей	службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			Выячено

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Уровень не достигнутый

(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

Алекс

подпись

Тен Ж.А.

Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентка Железцова Снежана Леонидовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

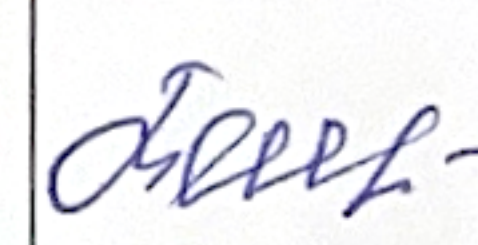
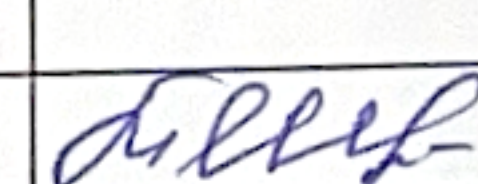
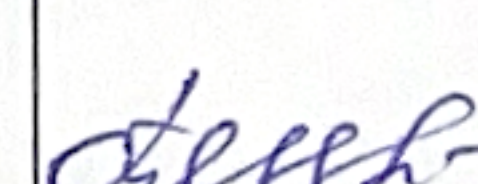
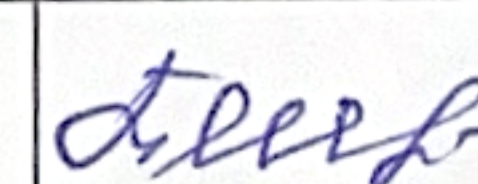
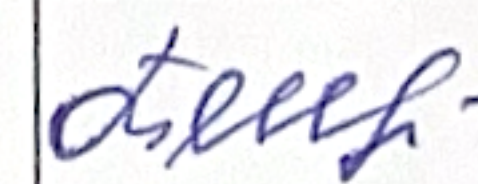
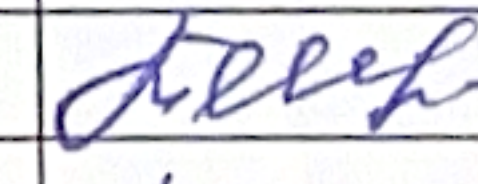
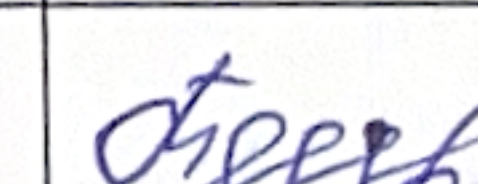
Сроки прохождения с «05.06.2025» по «18.06.2025»

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 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

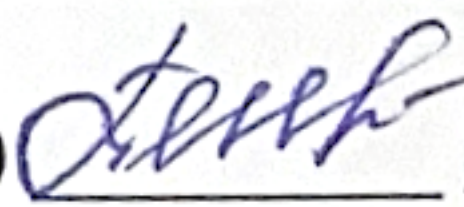
Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Железцовой Снежаны Леонидовны
 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	Высокий
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	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.	Высокий

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

на учебную практику

Студентки Железцовой Снежаны Леонидовны

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.

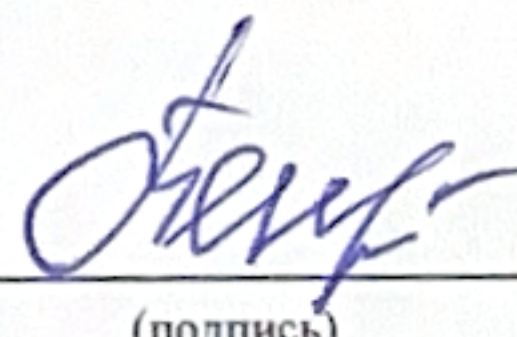
Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

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.