

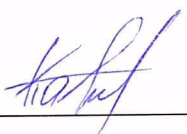
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания»
ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего
«Портье»»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «15» декабря по «28» декабря 2023 года

Студент группы С-ГД-21-1



Д.Г. Павлова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

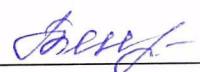
Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой достоинно

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	2
1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»	5
1.1 История создания и развития ООО «Нова», гостиница «Астория».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности ООО «Нова», гостиница «Астория»	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии ООО «Нова», гостиница «Астория»	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Нова», гостиница «Астория». .	9
1.5 Перспективы развития ООО «Нова», гостиница «Астория»	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова».....	14
2.1 Анализ деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова». Культура предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория»	16
2.3 Информационные технологии ООО «Нова», гостиница «Астория»	31
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	32
4 Система обеспечения безопасности	34
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	35
6 Индивидуальное задание	53
Заключение.....	55
Список использованных источников.....	57
Приложение А. Схема проезда к ООО «Нова», гостиница «Астория».....	59
Приложение Б. Организационная структура управления	60
Приложение В. Номерной фонд в ООО «Нова», гостиница «Астория»	61

Введение

Сегодня гостиничный бизнес – одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли.

Гостиничный бизнес как под-отрасль туристского несет в себе огромный потенциал для российского рынка, способный приносить устойчивый доход в федеральный бюджет.

Гостиница – это основное предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее прием и обслуживание посетителей; коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющих единое руководство, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Персонал гостиницы – одно из наиболее важных звеньев в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии гостиничного бизнеса. Наряду с профессиональными знаниями, необходимыми для качественного обслуживания гостей, важную роль играет внешний вид персонала, умение общаться с людьми, форма подачи информации о продаваемых услугах. Именно неблагоприятное первое впечатление часто нельзя компенсировать даже высокой комфортабельностью номера. Поэтому актуальность постоянного обучения обслуживающего персонала нельзя переоценить.

Место прохождения практики – ООО «Нова», гостиница «Астория», расположена по адресу: г. Владивосток, Партизанский проспект, 44.

Даты прохождения практики – с 15.12.2023 г. по 28.12.2023 г.

Целью прохождения производственной практики является: закрепление знаний, полученных в процессе обучения по модулям: «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и «Выполнение работ по должности служащего «Портье»».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- ознакомиться и изучить режим работы предприятия;
- применить стандарты службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ;
- применить правила и требования охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания в процессе осуществления видов работ;
- осуществить взаимодействие с торговыми помещениями службы питания;
- осуществить виды работ в производственных помещениях службы питания;
- применить стандарты подготовки и обслуживания для потребителей службы питания;
- применить работу с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания;

- распределить персонал по организациям службы питания;
- планировать и стимулировать деятельность сотрудников службы питания
- изучить и применить на практике выдачу и хранение ключей от номеров;
- изучить и применить на практике прием и хранение ценностей гостей;
- изучить и применить на практике хранение и выдача багажа гостей.

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

1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»

1.1 История создания и развития ООО «Нова», гостиница «Астория»

ООО «Нова» – зарегистрирована 09.09.2020 г. в городе Владивосток. Гостиница «Астория» входит в организацию ООО «Нова».

ООО «Нова» гостиница «Астория» находится во Владивостоке неподалеку от центра города по адресу: Партизанский проспект 44. Здесь гости смогут подключиться к бесплатной сети Wi-Fi, оставить свой багаж в камере хранения, воспользоваться услугами «звонок-будильник» и прачечной. Для автовладельцев предусмотрена частная парковка.

Этот просторный и светлый трехзвездочный отель построен в 2014 г., а потому оборудован по последнему слову современности. «Астория» – это комплекс из семи этажей, где есть все необходимое для приятного отдыха.

ООО «Нова» «Астория» расположена рядом с административным и историческим центрами города, в доступной близости от нее находятся музеи – геолого-минералогический и военно-исторический, театр моды под названием «Пигмалион», океанариум, университеты, мост «Золотой рог», фуникулер, картинная галерея, церковь Покрова Пресвятой Богородицы, а также скульптура муромских святых-покровителей семьи – Петра и Февронии.

К размещению гостей предоставляются комфортабельные номера различных категорий. Все они поделены на различные категории и каждый включает в себя удобную и качественную мебель и современную технику.

В стоимость проживания входят сытные и вкусные завтраки. Также на территории работает ресторан, в котором подаются блюда европейской и азиатской кухни. Продукты можно купить в ближайших кафе и ресторанах [1].

Рядом находится цирк. Расстояние до аэропорта составляет примерно 35 километров (Приложение А).

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

Под учредительными документами мы понимаем, что – это документы, являющиеся основой деятельности организации, определяющие её правовой статус.

Существует перечень основных нормативных и законодательных документов, которые регулируют ведение гостиничной деятельности. Они включают:

- Закон РФ «О защите прав потребителей», регулирующий отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже продукции (выполнении работ, оказании услуг).

- ФЗ «О пожарной безопасности», определяющий общую правовую, экономическую и

социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

– ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

– ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», занимающийся регулированием отношений в сфере обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для человеческого здоровья.

Основным нормативным документом ООО «Нова» гостиницы «Астория» является Устав, согласно которому:

– целью является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;

– отель имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, не запрещенные федеральными законами Российской Федерации.

В Гостиничном комплексе имеются следующие учредительные документы:

– приказ «О запрете курения на территории «Нова»;

– правила противопожарного режима в РФ;

– бесплатные услуги «Нова»;

– сертификат соответствия;

– приказ «О предоставлении бесплатных аксессуаров гостеприимства в номерах отеля «Астория» по запросу гостей»;

– свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

– правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Нова»;

– приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;

– лицензия на осуществление розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания;

– тарифы на неохраемую платную парковку транспортных средств;

– свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «четыре» звезды;

– лицензионный договор №852 о публичном исполнении обнародованных произведений;

– правила торговли;

– договор № НМПО 0137-10-ДВ о выплате вознаграждения за публичное исполнение фонограмм, опубликованных в коммерческих целях;

– постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

– постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

Организационно-правовая форма предприятия – это способ организации и ведения предпринимательской деятельности, имеющий закрепление в виде юридического документа.

Организационно–правовая форма и форма собственности предприятия «Астория» является общество с ограниченной ответственностью (ООО).

Общество с ограниченной ответственностью – это сообщество, объединяющее одного или нескольких лиц, которое имеет уставной капитал, состоящий из долей учредителей. Этими деньгами, как и другим имуществом Общества с ограниченной ответственностью, организация отвечает по долгам, причем эта обязанность относится к разряду солидарных [2].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии ООО «Нова», гостиница «Астория»

Сущность организационной структуры – в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника. Для эффективной работы руководство должно распределить среди сотрудников все те задачи, которые необходимы для достижения цели предприятия.

Эффективная организация работы нужна каждой гостинице. Единой, идеальной для всех структуры управления отелем не существует. На старте бизнеса и маленьких объектах она может быть сильно сокращена и сведена до нескольких человек – генеральный директор, он же бухгалтер и revenue менеджер, администраторы reception, горничная и ремонтник на фрилансе. В крупных и сетевых гостиницах штат структурируется и разделяется на сегменты.

Но в любом случае выстраивание организационной структуры преследует одну цель – удовлетворение потребностей клиентов при лучшей управляемости, меньших финансовых и трудовых затратах.

Гостиница «Астория» осуществляет свою деятельность в рамках линейно-функциональной системы управления, где основным звеном является управляющий гостиницы (Приложение Б).

Функциональные службы гостиницы «Астория»:

– Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.

Основные задачи службы: поддержание в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, контроль за состоянием прилегающих к гостинице территорий, а также предоставление гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля.

Как правило, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля включает в себя четыре подразделения: службу обслуживания номеров; службу уборки служебных помещений и прилегающих территорий; службу прачечной и химчистки [3].

– Служба питания.

Служба питания занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг – организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры), проходящие в гостинице.

– Служба приема и размещения, отдел бронирования.

Данная служба занимается решением вопросов, связанных с бронированием и распределением номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия.

Также функциями службы приема и размещения являются расчеты с гостями и составление базы данных о клиентах гостиницы. С Reception гость контактирует больше всего, получает необходимую информацию, и от того, как он был встречен, зависит его впечатление о гостинице в целом. В состав службы может входить отдел бронирования или же этот отдел может быть в составе коммерческой службы.

– Техническая служба.

Эта служба предназначена для обеспечения и поддержания в надлежащем состоянии материальных и технических ресурсов предприятия.

– Финансово-бухгалтерская служба.

Эта служба относится к подразделениям «заднего плана», так как напрямую не контактирует с клиентами. Однако в структуре отеля она занимает ведущую позицию.

В ее функции входит формирование достоверной бухгалтерской отчетности, дающей полное представление об имущественном и финансовом положении отеля, о результатах хозяйственной деятельности и изменениях в его финансовом положении.

– Служба маркетинга.

Маркетинговая служба – это отдел или структурное подразделение предприятия, компании, которая реализует цели и задачи маркетинга.

Чем крупнее предприятие и разнообразие ассортимент его продукции, тем большее количество сотрудников осуществляют функции маркетинговой службы.

– Служба закупа.

Служба закупа – это совокупность управленческих и производственных подразделений организующих и осуществляющих обеспечение основных и вспомогательных производств сырьем, материалами, полуфабрикатами, комплектующими изделиями, оборудованием.

– Служба безопасности.

Служба безопасности (СБ) – это отдел или целое подразделение компании, которые проверяют кандидатов и уже работающих сотрудников. Проверка работника при приеме на работу нужна, чтобы отсеять соискателей с проблемами с законом, выбрать тех, кто лучше справится с обязанностями и заодно сохранить репутацию организации.

Виды деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»:

- Деятельность гостиничного и ресторанного бизнеса (услуги размещения и питания).
- Физкультурно-оздоровительная деятельность (услуги тренажерного зала, бассейна, массажа, аренда спортивного инвентаря, сауна и т.п.).
- Предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты.
- Стирка, химическая чистка и окрашивание текстильных и меховых изделий.
- Рекламная деятельность.
- Деятельность в области телефонной связи (телефонная связь, радиосвязь, фиксированная спутниковая связь, подвижная радиосвязь).
- Деятельность в области документальной электросвязи (телеграф, факс, электронная почта, Интернет и др.).
- Розничная торговля в неспециализированных магазинах большей частью пищевыми продуктами, в том числе и напитками, а также табачными изделиями.
- Предоставление других видов услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств.

Таким образом, можно сделать вывод: деятельность всей службы гостиницы должна быть четкой, последовательной, отлаженной и грамотной.

Специалист (администратор), отвечающий за данный процесс должен обладать теми необходимыми качествами, которые позволят ему выполнять эту ответственную работу.

Это человек, владеющий знанием программного продукта, имеющий соответствующие сертификаты, регламентирующих документов, умеющий вести переговоры с клиентами, быстро реагировать на их потребности, быть вежливым и отзывчивым.

Обслуживание клиентов ООО «Нова» гостиницы «Астория» – это работа, направленная на удовлетворение чьих-либо нужд. Обслуживающий персонал гостиницы должен удовлетворять своей работой нужды и потребности клиентов: проживающих в отеле гостей.

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

Деятельность по оказанию гостиничных услуг в наше время представляет собой развитую отрасль, обслуживающую огромное число потребителей ее продукта. Это индустрия, предлагающая современному обществу условия для отдыха, способные удовлетворить самые

взыскательные вкусы. Все гостиничные компании должны внимательно следить за тенденциями рыночного развития и быть готовыми вводить на рынок новые продукты.

Гостиница «Астория» предлагает к размещению 103 номера различной категории: одноместные и двухместные номера категории «Стандарт», «Супериор» и «Люкс». В оснащение стандартного номера входит кровать с прикроватными тумбочками, стол и стул, платяной шкаф, кондиционер, телевизор, телефон, сейф, холодильник, мини-бар, чайник и чайный набор. В ванной комнате установлена современная сантехника и ванна, а также есть фен, халат и набор туалетных принадлежностей. Во всех номерах гостиницы доступен Wi-Fi Интернет, кабельное телевидение, выход на междугородную и международную телефонную линии. При гостинице работает ресторан. К услугам деловых гостей отеля – конференц-зал для проведения различных мероприятий и офисные услуги бизнес-центра. В отеле можно воспользоваться услугами прачечной и камерой хранения багажа. Для автомобилей гостей предусмотрена охраняемая парковка.

На первом этаже гостиницы расположен фермерский ресторан «Ogonёk». Дизайн интерьера ресторана выполнен в современном стиле «Loft» и признан лучшим пространством, олицетворяющим дух нового Владивостока.

Услуги:

- обслуживание делегаций (от 4 тысяч рублей);
- конференц-зал (от 6 тысяч рублей);
- трансфер из/до аэропорта (от 1500 тысячи рублей);
- визовое приглашение;
- кейтеринг;
- сервис в номерах.

К дополнительным услугам гостиницы также относятся:

- бесплатная парковка;
- бесплатный Wi-Fi;
- трансфер из/до аэропорта;
- хранение багажа;
- заезд круглосуточно;
- платная общественная парковка поблизости;
- Wi-Fi;
- консьерж;
- химчистка;
- услуги прачечной.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся [4]:

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

2) информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов;

3) организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов;

4) осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице;

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

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

Таким образом, «Астория» предоставляет широкий спектр услуг, размещение в инновационных номерах, а также проведение конференций в залах-трансформерах, полностью оборудованных для мероприятий.

1.5 Перспективы развития ООО «Нова», гостиница «Астория»

Гостиничная сеть Ассог объединила свыше 5 тысяч отелей и 10 тысяч ресторанов, кафе и баров, расположенных в более чем 100 государствах.

Она имеет одну из самых разнообразных и полностью интегрированных экосистем гостеприимства. Данная система состоит из роскошных и премиальных брендов, среднеценовых и бюджетных предложений, уникальных Life-Style концепций, развлекательных и ночных заведений, баров и ресторанов.

Для сети характерно наличие брендированных частных резиденций, апартаментов, услуг консьержей, коворкингов и др.

В Московской области и столице сеть Ассог управляет 19 отелями, при этом общее количество номеров составляет здесь более 3500 единиц. Сегодня данная гостиничная сеть занимает первое место по числу управляемых отелей в числе международных гостиничных операторов, которые присутствуют в регионе.

Отели гостиничной сети есть в 23 городах нашей страны (Москва, Санкт-Петербург, Воронеж, Архангельск, Казань, Краснодар, Нижний Новгород, Сочи, Владивосток и др.). Зимой 2018 года 5-звездный отель «W St. Petersburg» переходит под управление Accor Hotels Group. Он начинает свою деятельность под новым брендом («SO Sofitel St. Petersburg»).

В 2017 году Accor Hotels отмечает 25-летие своего присутствия в РФ. Первый объект сети («Novotel Аэропорт Шереметьево») открыли в начале 1992 г. В 2018 году во время чемпионата мира по футболу сеть становится лидером среди гостиничных операторов, разместив максимальное количество человек во время матчей чемпионата. Так, 32 объекта Accor Hotels под разными брендами («эконом», «люкс») в 10 населенных пунктах приняли участников, организаторов, гостей и болельщиков.

На Восточном экономическом форуме, который проходил в 2018 году, руководство подписывает меморандум, предполагающий сотрудничество с АКБ «Алмазэргиэнбанк» (совместно с ООО «АЭБ Капитал»). Данный документ положил начало строительству гостиницы Mercure в Якутске (150 номеров).

В разгар экономического кризиса Алексис Деларофф открывает в нашей стране «Holiday Inn Виноградово». Он работал до конца 2000 г. и показал себя хорошим специалистом. В 2001 году бывший генеральный менеджер Novotel в «Шереметьево» предлагает осуществить присоединение к Accor для открытия гостиницы Novotel на Новослободской. Деларофф тогда соглашается и возвращается в Москву в начале 2002 года. С того времени он постоянно работает в РФ.

Деларофф отмечал, что в нашей стране доля рынка брендов меньше, чем в западной Европе и США. Такое положение создает помехи для маленьких гостиниц в получении хороших условий закупки и хороших условий со стороны систем бронирования.

В январе 2019 года журнал Форбс опубликовал рейтинг «Крупнейшие отельные сети России». Гостиничная сеть Accor, владевшая тогда 47 объектами в 21 регионе РФ, смогла занять 3 место в этом рейтинге.

ООО «Нова», гостиница «Астория» входит в гостиничную сеть Accor.

Название «Астория» также носят гостиницы в разных городах мира: Вене, Будапеште, Уфе и др. В настоящее время отели «Астория» расположены в России, Германии, Нью-Йорке и Австрии, часть объектов находится в собственности, а часть обслуживается на основании договора на управление и на правах долгосрочной аренды. «Астория» занимает 3-е место в мире среди гостиничных сетей по доходам от деятельности.

У данного отеля большое перспективное будущее. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди, приезжающие в город на работы и решающие какие-либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным

и значимым для окружающих. В настоящее время клиентами гостиницы «Астория» являются граждане СНГ, КНР, Ю. Кореи, Европы, США, Скандинавии, а также российские и иностранные бизнес-туристы (деловые гости), организации города Владивостока, Дальневосточного Федерального округа и всей России.

Перспективы развития гостиницы «Астория»:

- развитие работы в направлении позиционирования гостиницы как гостиницы типа хостел, перевод двух этажей в работу в этом формате;
- расширение перечня дополнительных услуг;
- участие гостиницы в конкурсах, отраслевых выставках;
- вступление в ассоциации и другие профессиональные объединения и др.

Таким образом, «Астория» сегодня – одна из крупнейших сетей отелей по объему номерного фонда в среднеценовом сегменте в России и один из самых динамично растущих и развивающихся брендов.

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

2.1 Анализ деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»

Комфортабельный трехзвездочный отель «Астория» во Владивостоке построен в 2014 году и расположен в районе, из которого легко добраться в любую точку столицы Приморского края. От железнодорожного вокзала вы приедете сюда всего за 10 минут, расстояние до аэропорта составляет 35 км.

В третьей категории звёздности появляются более масштабные требования:

- здания и вывески обязательно подсвечиваются ночью;
- появляется место для кратковременной парковки;
- отдельные входы для гостей и персонала;
- лифт в зданиях, где больше трёх этажей;
- охранная система и видеонаблюдение.

100% номеров – одноместные (не менее 12 кв. м) или двухместные (не менее 15 кв. м), то есть нет общих комнат для незнакомых людей. Во всех номерах – собственные санузлы. Есть многокомнатные номера для гостей.

В отелях с тремя звёздами предлагают туристические услуги: организуют трансфер в исторический центр города, предоставляют экскурсионное обслуживание, услуги гидов–переводчиков, организуют продажу билетов в театры, цирк, на концерты и т. д.

Как правило, услуги экскурсоводов или переводчиков – за отдельную плату. Трансфер доступен каждому жителю отеля бесплатно.

Бельё меняют раз в три дня, а полотенца – ежедневно.

Можно выбирать питание: только континентальный завтрак, завтрак и обед, всё включено. Во многих гостиницах есть услуга позднего завтрака или доставки еды в номер.

По вашей просьбе персонал вызовет или забронирует такси.

Гостиница класса три звезды предлагает для приезжих в город 113 номеров, среди которых найдутся одно-двухместные стандарты и двухместные люксы. Все варианты размещения предусматривают кровать queen или king size, письменный стол со стулом, журнальный столик, шкаф, сейф, зеркало, телевизор с кабельными каналами, кондиционер, кресло, телефон, холодильник, мини-бар, электрочайник, чайный набор, минеральную воду, ванную комнату, принадлежности для душа, халат, тапки и фен.

При гостинице работает ресторан. К услугам деловых гостей отеля – конференц-зал для проведения различных мероприятий и офисные услуги бизнес-центра.

В отеле можно воспользоваться услугами прачечной и камерой хранения багажа. Для автомобилей гостей предусмотрена охраняемая парковка.

На первом этаже отеля своих посетителей радушно принимает ресторан фермерской кухни «Ogonёk», в котором для приготовления традиционных, изысканных и авторских блюд используются исключительно свежие натуральные продукты и где при желании можно свободно наблюдать за процессом готовки.

Здесь же по утрам сервируются входящие в стоимость номера завтраки. По вашей просьбе еду упакуют в ланч-бокс.

Основной деятельностью в гостинице «Астория» является – оказание (основных и дополнительных) гостиничных услуг.

В основные бесплатные услуги ООО «Нова» гостиницы «Астория» входят: проживание и питание, побудка, парковка, Wi-Fi, уборка номера, доставка багажа.

Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 1, также в стоимость проживания включен завтрак.

Таблица 1 – Стоимость номеров ООО «Нова» гостиницы «Астория»

Категория номеров	Цена за номер
Стандартный одноместный	От 3000 рублей
Стандартный двухместный	От 4000 рублей
Супериор	От 5000 рублей
Люкс	От 11000 рублей

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

– Люкс: Двухкомнатный комфортабельный номер с двумя большими кроватями придется по вкусу ценителям стиля и удобства во всем. В номере существует: светлые спальни, гостиная и прихожая, джакузи, расширенный набор услуг и прекрасный вид на море.

– Супериор: в номере имеется двуспальная кровать в спальном комнате, а также прикроватные тумбочки, телефон с функцией зарядного устройства, будильника и музыкального проигрывателя, телевизор, холодильник, рабочая зона, сейф, кондиционер.

– Стандарт: уютный и светлый одно или двухместный номер с большой комфортной кроватью. Также в номере находится письменный стол и стул, кондиционер, телевизор, чайник и чайный набор, шкаф, холодильник, телефон. В номере находится сейф, где гость может воспользоваться бесплатным хранением личных вещей. Ванная комната оборудована всем необходимым, в ней находятся, ванные принадлежности, фен, тапочки, халат, а также мягкие полотенца (Приложение В).

В основные платные услуги ООО «Нова», гостиница «Астория» входят: аренда конференц-зала, сопровождение делегаций, трансфер до/из аэропорта, организация досуга и кейтеринг.

Также в ООО «Нова» гостинице «Астория» имеются основные, контактные службы:

- служба приема и размещения;
- служба питания;
- служба номерного фонда.

Службу приема и размещения (СПиР) называют «лицом гостиницы», потому что именно от службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. В состав службы входят: администраторы, портье, кассиры, швейцар, подносчики багажа, посыльные, коридорные (дежурный по этажу), консьержи.

Основные функции СПиР: встреча гостя и приветствие его; регистрация гостя; оформление документов на поселение; первичный расчет; доставка багажа и сопровождения клиента до номера; помощь при вселении в номер; отслеживание и учет движения номерного фонда.

В ООО «Нова» служба приема и размещения работает круглосуточно, так как отель готов принять гостя в любое время суток.

Служба питания занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг – организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия, проходящие в гостинице.

В ООО «Нова» гостиницы «Астория» на первом этаже находится фермерский ресторан «Ogonëk». Гости могут в любое время с 11:00 до 23:00 насладиться уютной атмосферой ресторана, изысканной подачей блюд и прекрасным вкусом блюд. Также с 8:00 до 10:00 гости могут позавтракать, воспользовавшись шведским столом или вызовом завтрака в номер.

Обслуживание номерного фонда – важная составляющая общего содержания заведения, которая оказывает непосредственное влияние на статус. Работа хозяйственной службы проходит незаметно для клиентов, а ее результаты – всегда на виду.

Именно по ним клиент судит о заведении и принимает решение, вернется ли он сюда снова.

Отдел обслуживания номерного фонда возглавляет супервайзер, который занимается организацией работы, распределением задач между подчиненными и ведет контрольные документы.

В обязанности супервайзера входит прямой контроль качества работы, сдача документов, составление графиков.

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

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки

еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [5].

Процесс бронирования состоит из следующих этапов [6]:

- заявки на бронирование;
- определение номеров для бронирования;
- регистрация заказа;
- подтверждение бронирования;
- составление отчета по бронированию.

С заявки на бронирование начинается процесс сотрудничества гостя и гостиницы.

Заявка поступает по сети Интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника – физического или юридического лица. Каждая заявка на бронирование должна регистрироваться отделом бронирования. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

После получения заказа независимо от системы бронирования оперативно осуществляется анализ номерного фонда. Этот этап особенно важен для имиджа и эффективности функционирования отеля. Тщательный анализ заказа номерного фонда необходим для избежания приема предварительных заказов на количество номеров превышает количество свободных.

Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- книги контроля бронирования;
- настенного графика.

После использования автоматизированной системы контроля или системы контроля ручного режима, осуществляется прием предзаказов в соответствии с заявкой, если номер согласно заявке занят – клиенту предлагается номер альтернативного типа и цены.

В случае отсутствия альтернативного номера или клиент не соглашается на предложение, отдел бронирования предлагает альтернативный отель. Корпоративные отношения между отелями позволяют быстро компенсировать неудобства в бронировании.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия номеров в отеле оператор по бронированию осуществляет учетную запись.

С регистрационной записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации-заказчика,

форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из 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.

Технология обслуживания в сфере гостеприимства является одним из важных факторов, что обуславливает влияние на качество процесса обслуживания и на процесс управления гостиничным предприятием.

Это набор услуг, оказываемых гостю и представляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансферта до доставки еды в номер.

В технологии бронирования этап подтверждения согласовывает готовность отеля предоставить услуги по размещению, а клиенту подтвердить намерения воспользоваться услугами по проживанию. Бронирование подтверждено специальным сообщением, направленного отелем клиенту, называется подтвержденным.

При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, подтверждение в письменной форме направляется в течение одного дня. На заявке, поступившей почте, подтверждение отправляется в письменной форме в течение одной-двух суток.

В сообщении о подтверждении, которое направляется по факсу или письмом указывается:

- номер регистрации заявки;
- дата и время предполагаемого прибытия и отъезда клиента;
- срок пребывания в отеле;
- цена и тип заказанного номера;
- количество лиц, прибывающего и количество мест;
- тип бронирования: с гарантией, без гарантии;
- дополнительные пожелания, специально оговариваются;
- информация о возможности изменения даты заезда отличие бронирования.

Заселение гостя в номер.

При прибытии в отель гостя подтверждения по бронированию в печатном варианте может использоваться в случае определенных непредвиденных ситуаций при поселении.

После встречи гостя швейцаром гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление. Правило для многих гостиниц — администратор стоит, а не сидит за стойкой. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты, а также корректно выяснить платежеспособность гостя.

Если гость забронировал номер, необходимо воспользоваться картой брони, чтобы выяснить, какой именно номер забронировал гость.

В случае если номер не был заранее забронирован, следует воспользоваться шахматкой и журналом регистрации гостей, чтобы выяснить, какой номер можно предложить гостю.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя». Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между исполнителем и потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа.

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

Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Затем гостю выписывают счет за проживание, который включает в себя тариф номера, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и различные гостиничные сборы.

Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.

По окончании оформления дежурный по этажу или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж. В номере дежурный по этажу показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Базовые технологии обслуживания – это основа ведения гостиничного бизнеса, они не являются источником конкурентных преимуществ. Как правило, они широко известны, легкодоступны и используются абсолютным большинством отелей в отрасли [7].

Главной деятельностью персонала является обслуживание гостей. К каждому гостю должен быть подобран индивидуальный подход. К качественному обслуживанию клиента также относится предугадывание его желаний. К настоящему моменту гостиничный комплекс прочно занял определенную нишу на рынке гостиничных услуг г. Владивостока. Данное гос-

тиничное предприятие сотрудничает с надежными турфирмами, которые направляют туристов, сотрудников в рассматриваемое предприятие, что в свою очередь обеспечивает загрузку предприятия [8].

Выселение гостя с номера.

Заключительным этапом технологического процесса обслуживания является процедура выселения гостя. При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с гостями занимается администратор службы приема и размещения. В своей работе администратор пользуется следующим оборудованием:

- компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом;
- POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами);
- принтером (для распечатки и получения счетов);
- импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов);
- специальным отсеком для хранения денег;
- ваучером–каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов;
- боксом для хранения печатей, штампов;
- телефонным аппаратом и т.д.

Администраторы осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей администратор проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчет» (Check out).

Расчет с гостями производится:

- за проживание;
- дополнительные платные услуги;
- телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time – 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выселении недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле.

Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю. Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя.

К дополнительным платным услугам относятся услуги, оказываемые гостям в ресторане, кафе, бар, в бизнес-центре, бюро обслуживания, и т.д.

Администратор при расчете обязан предъявить гостю все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание.

Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет гостя и оперативно их исправить.

Администратор должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы.

Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т.д. По правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта.

Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников).

При утере вещей или полной их непригодности для дальнейшей эксплуатации взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость восстановленных или ремонтных работ определяется на основании прейскуранта.

Гость также будет оплачивать вынужденный простой номера на период устранения дефектов. Один из экземпляров акта будет вручен гостю сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества.

Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен стараться оперативно выявлять факты порчи или утери клиентами имущества гостиницы. В ряде отелей продуманы и используются корректные специальные напоминания для гостей, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов или порчу имущества.

После того как гости покинули занимаемые номера, процесс взимания оплаты за ущерб, нанесенный гостинице, сильно усложняется.

Легче всего возместить потери, если гость расплачивался кредитной картой. В этом случае необходимую сумму снимают с кредитной карты гостя, обосновывая это актом о порче или утере имущества.

Неоплаченные счета за ущерб, причиненный гостинице постоянными гостями, следует сохранить и предложить оплатить в очередной приезд. При расчете с гостями необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет.

Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет гостя. Кассиру только следует открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги.

При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет, и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

Таким образом, при выписке гостя из гостиницы с ним производится полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги. Если имуществу гостиницы нанесен ущерб или произошла его утеря, составляется акт порчи имущества.

Таким образом, основными потребителями услуг гостиницы являются индивидуальные клиенты, жители города, туристы, которые и формируют загрузку гостиницы.

Чаще всего в ООО «Нова» гостиницу «Астория» приезжают деловые гости и семейные пары. Для них гостиница «Астория» – это идеальный вариант остановиться на пару ночей для деловой встречи или отдыха в черте города. В отелях проходят бизнес-встречи и конференции: встречи с клиентами и деловыми партнерами.

Соответственно, деловой человек более требователен к условиям проживания и качеству обслуживания со стороны персонала, который должен хорошо понимать потребности гостя и экономить его время.

У деловых людей время – деньги, поэтому терять его понапрасну они не любят. Важна доступность отеля – насколько удобно до него добираться и какими видами транспорта, а также удаленность отеля от делового центра города.

Для семейных гостей важным аспектом выбора гостиничного предприятия является его местоположение. В зависимости от цели поездки такими местами могут стать: расположение рядом с достопримечательностями, рестораном, магазином, морем.

Проблема удаленности решается благодаря организации бесплатного трансфера к объектам интереса клиентов. В случае невозможности его организовать, рекомендуется представить на сайте отеля подробные карты с описанием рекомендуемых маршрутов и популярных объектов осмотра, а также способов транспортировки.

Культура предприятия базируется на:

– эффективных и продуманных программах по подбору персонала;

Благоприятном климате в коллективе (принципы гостиницы):

1) Ценить персонал всех до одного.

2) Не допускать дискриминации по полу, расе, национальной и религиозной принадлежности.

3) Осуществлять подготовку, повышение квалификации и продвижение сотрудников на основе их заслуг).

Номерной фонд гостиницы представлен разнообразными категориями номеров для разных категорий гостей.

Согласно данным гостиницы, большую часть номерного фонда занимают номера «Стандартный».

Технологический цикл обслуживания клиента – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент, и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице. Перечень услуг, их качество, в технологическом цикле могут быть достаточно вариативными, однако основные этапы, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечивается в определенной последовательности.

Стандарты администраторов гостиницы «Астория» общения с гостем:

– стараться разговаривать с гостем всегда, когда это возможно. Общаться с гостем в теплой, дружелюбной манере, обращаться к гостю по имени, но не допускать фамильярности;

– общаясь с гостем, поддерживать с ним зрительный контакт, стараться «ловить» взгляд гостя. Не избегать его взгляда, не отвлекаться на другие дела;

– сотрудник отеля должен дать гостю почувствовать, что ему приятно помочь, быть доброжелательным и оптимистичным – настроение сотрудника отеля передастся гостю;

– относиться к гостю так, как к гостям в своем доме. Стараться предугадать его желания, пусть гость почувствует заботу о нем;

– при общении с гостем в течение его пребывания в отеле всегда желать ему удачного дня, хорошего вечера, спокойной ночи. При завершении разговора всегда уточнять у гостя, чем еще можно быть ему полезным, и приглашать обращаться к сотрудникам отеля в любой момент при возникновении каких-либо вопросов и пожеланий;

– обладать полной информацией об отеле, чтобы ответить на любой вопрос гостя. Важно, чтобы он почувствовал компетентность и отзывчивость сотрудников отеля. Подробно выяснять пожелания гостя, быть гибкими в их исполнении. Если возникли затруднения, обратиться к коллегам, при необходимости – проинформировать руководство;

– Заслужить доверие гостей – быть честным, аккуратно обращаться с деньгами, если взаиморасчеты с гостем входят в обязанности сотрудника;

– Никогда не говорить гостю «нет», «это невозможно», «я не могу вам помочь». Говорите: «Я буду рад помочь вам», «Сделаю все, что в моих силах» и т.п.;

– всегда извиняться перед гостем, если возникают какие-либо задержки. Стараться рассчитывать время, которое потребуется для ответа на вопрос гостя, выполнение его пожелания: промежуток времени должен быть оптимальным – не слишком долгим, но при этом достаточным для выполнения задачи;

– своевременно информировать гостей о технических неисправностях в отеле (отключении света, воды, телефонной связи и т.д.). Обязательно подготовить соответствующие объяснения и убедиться, что гость увидел эту информацию;

– быть терпимым по отношению к гостю, даже если он раздражен. Возможно, у него был тяжелый день, он устал и хочет отдохнуть;

– всегда оставаться невозмутимым, сохранять самообладание даже в трудных ситуациях. Гость должен быть уверен, что сотрудники отеля сумеют ему помочь, и сделают для него все возможное;

– не обсуждать с коллегами внешность, поведение, разговоры гостей. Стараться «не замечать» разговоры гостей между собой. Быть тактичным – по возможности удалиться, если рядом идет разговор руководства или гости разговаривают между собой и им не требуется помощь;

– соблюдать конфиденциальность – не читать, не обсуждать с коллегами бумаги и документы, забытые гостем в номере или в автомобиле, приходящие на имя гостя факсы и письменные сообщения;

– прощаясь с гостем, улыбаться и называть его по имени. Всегда желать гостю приятного пребывания, если гость только что прибыл в отель. Если гость покидает отель, уточнять, понравилось ли ему пребывание в отеле, приглашать гостя приехать в отель снова и сообщать о том, что его всегда ждет сеть отелей.

1) Жалобы и негативные комментарии гостей:

В случае обращения гостя с жалобой успешно разрешить данную ситуацию поможет правило:

1 Выслушать гостя.

– Внимательно выслушать гостя.

– Задать вопросы для получения более полной информации о сложившейся ситуации.

– Быть искренне заинтересованным в оказании помощи гостю, выразить заботу и участие. Быть дипломатичным.

2 Извиниться.

- Извиниться перед гостем от себя и от лица отеля.
- Не оправдываться, не искать виновных, не перекладывать вину на другие службы отеля.

- Помнить, что гость всегда прав.

3 Решить проблему.

- Сообщить гостю, какие действия планируется предпринять и сколько времени понадобится для устранения причин, повлекших за собой недовольство гостя, и для решения возникшей проблемы.

- Обязательно связаться с гостем в течение озвученного времени и сообщить о результате.

- Еще раз принести извинения.

4 Поблагодарить гостя.

- Поблагодарить гостя за проявленное терпение. Отметить, что благодаря обращению гостя отель сможет избежать повторения ситуации в дальнейшем.

Важно!

- Ни при каких обстоятельствах не демонстрировать негативное отношение к менеджменту, другим службам, сотрудникам отеля.

- Своевременно информировать руководителя службы приема и размещения о жалобах, негативных комментариях гостей.

- Стараться исключить возможность того, чтобы жалобы, негативные комментарии или высказывания гостя были услышаны другими гостями отеля. Можно пригласить гостя в свободную зону регистрации, проводить гостя в лобби бар и пригласить руководителя Службы приема и размещения.

2) Отказ гостя от номера:

- Вежливо поинтересоваться у гостя о причине отказа от номера.

- Если причиной отказа от номера является неудовлетворенность гостя качеством номера, предложить гостю номер другой категории. Рассказать гостю об оснащении, достоинствах, стоимости номера данной категории, предложить посмотреть номера.

- Проинформировать руководителя службы приема и размещения о сложившейся ситуации.

- Передать информацию о необходимости проверки номера службе содержания помещений.

- В том случае, если гость требует возврата оплаты за номер, необходимо:

1 получить подтверждение от службы содержания помещения о том, что гость не пользовался номером, т.е. номеру можно присвоить статус «Чистый инспектированный» (Clean Inspected);

2 если гость обратился на Ресепшн с целью отказа от номера в течение 1-го часа после процедуры Check in, при получении подтверждения о том, что гость не воспользовался номером, следует оформить гостю возврат оплаты за проживание в размере 100 %;

3 если гость обратился на Ресепшн с целью отказа от номера в промежуток от 1-го до 2-х часов после процедуры Check in, при получении подтверждения о том, что гость не воспользовался номером, возврату подлежит 85 % оплаченной стоимости проживания;

4 если гость воспользовался номером и обратился на Ресепшн с целью отказа от номера, возврат оплаты за номер не оформляется.

– Крайне важно постараться сгладить негативное настроение гостя, провести процедуру таким образом, чтобы гость не отказался от пребывания в отеле.

3 Избыточное бронирование в день заезда гостя. Отказ гостю в размещении

При возникновении ситуации Overbooking номеров (бронирование номеров в количестве, превышающем номерной фонд отеля) в день заезда гостя проблема решается под контролем руководителя Службы приема и размещения и менеджера отдела бронирования.

– Внимательно изучить статистику по занятым и свободным номерам.

– Связаться с гостями, выезд которых (Check out) планировался в 12:00 текущего дня, для подтверждения времени выезда. При отсутствии гостей в номерах необходимо проверить наличие их вещей в номере, так как гости могли покинуть отель, не пройдя процедуру Check out.

– Связаться с гостями, выезд которых планировался в 23:00, для подтверждения времени выезда. Ближе к 23:00 проверить наличие их вещей в номерах, так как гости могли покинуть отель, не пройдя процедуру Check out.

– Связаться с руководителем Службы содержания помещений и проверить готовность к продаже номеров со статусом Out of service и Out of order (номера в ремонте).

– Связаться с гостями, бронирование которых не является гарантированным, с целью подтверждения бронирования и уточнения времени заезда. Повторно предупредить гостей об установленном часе аннулирования негарантированного бронирования и попросить гостей в случае задержки заезда или отмены бронирования связаться с отелем.

– Распределение номеров для заезда осуществляется по следующим приоритетам:

1 гарантированное бронирование о VIP-гости;

2 негарантированное бронирование. Check in в 12:00;

3 негарантированное бронирование, Check in после установленного часа аннулирования бронирования.

– Своевременно аннулировать негарантированные бронирования. Избыточное бронирование в день заезда является форс-мажорной ситуацией. Необходимо отдавать себе отчет, что от ее решения зависит репутация отеля и бренда в целом.

3) Отказ гостю в размещении:

– При отсутствии сводных номеров для гостей, которые предварительно забронировали номер в отеле, необходимо заранее (до заезда гостя) забронировать номер равнозначной категории в другом отеле и подготовить бесплатный трансфер.

– В случае гарантированного бронирования производится оплата за номер гостя в другом отеле, в случае негарантированного бронирования оплата не производится.

– Принести извинения гостю и объяснить сложившуюся ситуацию должен руководитель службы приема и размещения.

– Предоставить гостю бесплатный 3-минутный междугородный/международный звонок, если гостю необходимо сообщить свой новый адрес.

– Предложить гостю вернуться в отель, указав точную дату, когда это будет возможно. В случае возвращения гостя в отель на следующий день ему предоставляется бесплатный трансфер до отеля.

– Заверить гостя в том, что все сообщения и телефонные вызовы, приходящие для него в отель, будут перенаправлены в тот отель, в котором он будет жить.

– Проинформировать коллег на стойке регистрации и в службе поддержки гостя о необходимости направлять телефонные вызовы и сообщения для гостя по новому адресу.

– Направить гостю письмо с извинениями за причиненные неудобства и выразить искреннюю надежду на возвращение гостя в отель.

– В случае возвращения гостя в отель поблагодарить гостя за лояльность к отелю. Возможны следующие способы выражения благодарности:

1 предоставить подарок от отеля;

2 предложить предоставление номера более высокой категории по тарифу забронированной категории (Upgrade); присвоить гостю статус VIP и т. д.

4) Ранний заезд гостя – отсутствие свободных чистых номеров

Гость может приехать в отель раньше времени, указанного при бронировании. В период высокой загрузки отеля бывают случаи, когда нет возможности предоставить гостю номер в момент прибытия в силу неготовности номеров, присвоенных к заезду.

Ни в коем случае нельзя заселять гостя в номер, если Службой содержания помещений номеру не присвоен статус «Свободный инспектированный» (Vacant Inspected-VI).

При невозможности предоставления гостю в момент прибытия номера со статусом VI необходимо следовать следующей процедуре.

- Предложить гостю помощь посыльного для перемещения багажа в камеру хранения.
- Предоставить гостю на подпись регистрационную карту, сделать копию паспорта гостя.
- На регистрационной карте поставить отметку R.N.A (Room not available – комната не готова) и указать время.
- Проинформировать службу содержания помещений о необходимости срочной подготовки номера.
- Сообщить гостю приблизительное время ожидания. Обратит внимание гостя на то, что отель приложит все усилия для скорейшего поселения гостя.
- Предложить гостю подождать в лобби-баре. В случае необходимости проводить гостя в лобби-бар.
- О готовности номера сообщить посыльному, который должен проводить гостя в номер и доставить его багаж.

Примеры конфликтных ситуаций и их разрешение

Пример 1: Ошибка в расчете счета

Ситуация: Гость обнаружил ошибку в своем счете и утверждает, что ему было начислено больше, чем он потреблял.

Разрешение: Персонал должен внимательно просмотреть счет и проверить все позиции. Если ошибка действительно была допущена, необходимо извиниться перед гостем и исправить счет. Если ошибка не обнаружена, персонал должен объяснить гостю, как был рассчитан счет и предоставить все необходимые доказательства.

Пример 2: Недовольство качеством обслуживания

Ситуация: Гость выражает недовольство качеством обслуживания, утверждая, что персонал был невежливым и не проявлял достаточного внимания.

Разрешение: Персонал должен выслушать жалобы гостя и извиниться за неудовлетворительное обслуживание. Затем, персонал должен предложить компенсацию, например, бесплатный напиток или скидку на следующее посещение. Важно также провести беседу с сотрудниками, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем.

Пример 3: Проблемы с номером

Ситуация: Гость жалуется на проблемы с номером, такие как неработающая сантехника или шум соседей.

Разрешение: Персонал должен немедленно отреагировать на жалобы гостя и предложить решение проблемы. Если проблема не может быть решена немедленно, гостю должна

быть предложена альтернатива, например, замена номера или компенсация. Важно также принять меры для предотвращения подобных проблем в будущем, например, провести регулярный технический осмотр номеров.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Центральной услугой отеля является, очевидно, проживание постояльца в номере. Если период проживания больше одних суток, а также в определенных случаях, каждый такой занятый номер требует уборки не только после выезда гостя. В том числе сюда входит периодическая или по потребности смена постельного белья, полотенец, пополнение расходных материалов (в частности, средств гигиены). Чтобы подобное обслуживание номеров в гостинице не приносило гостям неприятных впечатлений, нужно следовать следующим правилам при любом типе уборки:

- производить уборку в номере можно только при отсутствии постояльца либо получив его согласие;
- горничные должны выполнять уборку номера максимально оперативно, не прерываясь и не отвлекаясь на личные дела;
- постояльцев, не читать записи;
- как при уборке номеров, так и при уборке этажей и мест общего пользования, технический персонал должен минимально «попадаться на глаза» гостю, — для этого график уборок желательно составлять в часы наименьшего присутствия постояльцев;
- по завершению нужно убрать инвентарь и инструменты в назначенное место, не оставляя их в местах общего пользования.

Наиболее быстрой и эффективной является следующая последовательность уборки многокомнатного номера:

- спальня;
- гостиная;
- столовая;
- кабинет;
- прихожая;
- санузел.

Каждое помещение рекомендуется убирать по или против часовой стрелки, чтобы ничего не пропустить. Проверить исправность розеток, выключателей, светильников, телефона, телевизора, холодильника и других технических устройств. При обнаружении неисправностей нужно уведомить соответствующие службы. Иногда порча вещей случается по вине постояльца — в этом случае отелю нужно разобраться и решить возможные конфликты в присутствии гостя.

Помимо основных услуг проживания и питания, в зависимости от категории гостиницы и ее специализации, клиентам предоставляются также определенные дополнительные услуги. С целью повышения лояльности клиентов также внедряются различные акции, скидки, специальные предложения, часто разрабатывается целая программа для постоянных гостей.

Подробно программа лояльности в отеле будет рассмотрена позже в отдельной статье, ожидайте анонсов.

Бытовое обслуживание направлено на удовлетворение потребностей постояльца, возникающих в период проживания в отеле. Такой сервис нужно строить не только по принципу спроса (что гость прямо озвучивает), но и по принципу предложения (отель предлагает дополнительные услуги, которые может оказать, а гость выбирает понравившееся). Обслуживание гостей в гостинице по международным стандартам предполагает не только удовлетворять возникающие желания, но и предугадывать их. Однако учтите, что услуги ни в коем случае нельзя навязывать!

Список доступных услуг, их стоимость, режим работы и прочая важная информация размещается в информационной папке гостя, а также в вестибюле и на этажах.

Подробно о том, что должна включать в себя информационная папка гостиницы, а также ее образец, будет рассмотрено позже в отдельной статье, ожидайте анонсов.

Если это предприятия, оказывающие услуги (ремонт, прачечная, парикмахерская, аптека), то они должны размещаться в доступном месте, лучше всего на первом этаже в этом же здании. Для наиболее популярных услуг также должна быть возможность их получить (если это технологически допустимо) или хотя бы заказать непосредственно из номера. Для этого в каждом номере должны быть телефон, а также специальные таблички на дверь (например, с просьбой убрать номер, почистить обувь, разбудить в определенное время, не беспокоить).

Некоторые наиболее популярные услуги часто включают уже в тариф проживания (например, завтрак), остальные можно заказывать на платной или бесплатной основе.

Все услуги должны быть оказаны своевременно (в зависимости от типа услуги, сразу после заказа, в установленные сроки после заказа, или в определенное время суток). Отладка четкого выполнения без запаздывания — одна из самых важных вещей, что влияют на степень удовлетворенности клиента отелем. Поэтому организация обслуживания гостей в гостинице должна касаться не только основной услуги проживания, но нужно проработать и внедрить действенные процедуры по каждой из дополнительных услуг.

Чтобы добиться приемлемого уровня качества, и при этом минимизировать расходы, стоит задуматься об автоматизации рутинных процессов. Несмотря на, казалось бы, лишние расходы и необходимость дополнительного обучения персонала, система управления отелем OtelMS окупает себя буквально за несколько месяцев работы.

Узнать больше о том, что дает автоматизация гостиниц, какие проблемы решает и как именно

2.3 Информационные технологии ООО «Нова», гостиница «Астория»

Сотрудники ООО «Нова» гостиницы «Астория» работают в программе Bnovo PMS.

Во-первых, современный интерфейс, цвета.

Во-вторых – огромное количество интеграций.

Bnovo PMS – это модульная система управления и контроля для гостиничного бизнеса: PMS, Channel Manager, модуль бронирования, дополнительные инструменты управления отелем и гостиницей.

Все функции управления объектом размещения в одном интерфейсе. Удобная система управления бронирования, которая позволяет оперативно вносить изменения и добавлять примечания. Теперь не нужно обновлять все системы бронирования вручную.

Преимущества работы с Bnovo PMS:

- при наличии интернета система доступна на любом устройстве: компьютер, смартфон, планшет;
- легко стыкуется со всеми модулями Bnovo в единую программу. Модули доступны в вашем личном кабинете;
- соответствие высшим стандартам безопасности. Персональные данные гостей хранятся в соответствии с 152 ФЗ;
- помощь в настройке программы и обучающие материалы. Бесплатные регулярные обновления программы и новые каналы продаж.

Особенности:

- единый интерфейс PMS, Channel Manager, модуль бронирования, инструменты и сервисы;
- решения Bnovo подходит для разных объектов от хостела до сетевых отелей;
- простая в использовании и не требующая длительного обучения система управления отелем.

Таким образом, можно сделать вывод, что ООО «Нова», гостиница «Астория», выбрала для своей работы программу Bnovo PMS, сотрудники выявили плюсы:

- через программу можно получать прямые бронирования с сайта отеля или соцсетей.
- модуль бронирования дает возможность гостям быстро выбрать и забронировать номер.
- можно принимать онлайн-оплату и/или гарантию оплаты картой, продавать дополнительные услуги.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиница ООО «Нова» – материальный комплекс, предназначенный для предоставления гостиничных услуг. В основном гостиница занимается поиском клиента, а не наоборот.

Именно этот факт способствует формированию системы продвижения гостиничных услуг. В рыночных условиях гостиничные предприятия должны качественно удовлетворять потребности населения в услугах и при этом получать прибыль.

Для увеличения объема продаж, повышения эффективности и прибыльности гостиница занимается формированием спроса на свою продукцию и применяет такие методы по продвижению товара как, стимулирование сбыта, персональные продажи и реклама.

Рекламные акции гостиничного предприятия, используются для реализации различных функций рекламы, таких как информирование, оно имеет особое значение в случае продвижения на рынок нового продукта.

Данное проведение мероприятия заключается в том, что он делает продукт наиболее привлекательным. Информационные системы следует систематически обновлять, чтобы прежние акции не могли быть замечены людьми, которые лишь недавно заинтересовались гостиничными услугами.

На сегодняшний день в ООО «Нова» гостинице «Астория» гости могут получить персональные скидки:

– Дарим дополнительный час к аренде конференц-залов в июне. Планируйте бизнес-встречу или мероприятие?

Воспользуйтесь специальным предложением от гостиницы «Астория»!

При бронировании зала на половину дня (4 часа) вы получаете дополнительный час в подарок!

– Конференц-зал «под ключ». Только в июне в аренду конференц-залов включено дополнительное оборудование!

Никаких доплат.

– Идеальные выходные в гостинице «Астория». Для вас:

Скидка 10 % на проживание (включен завтрак «шведский стол»/ без завтрака).

Бесплатная отмена бронирования за 24 часа до заезда, предоплата не требуется.

Скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

– Бронируй заранее. Выгодное предложение для тех, кто любит планировать все заранее!

Бронируйте проживание в гостинице «Астория» более чем за 7 дней до даты заезда и получайте гарантированную скидку 10%;

Дополнительно для всех гостей действует скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

Наибольшую роль в продвижении гостиничного продукта играет грамотное использование Интернет – ресурсов. Оптимизация многих технических функций начинают с оценки возможности организации продаж в режиме реального времени.

Сайт является первой точкой контакта с абсолютным большинством реальных и потенциальных потребителей и является одним из ключевых элементов в создании бренда отеля.

Особое место занимает реклама гостиницы на форумах [8].

Сайты для продвижения номерного фонда:

- <https://www.tripadvisor.ru/>;
- <https://astoriavl.ru/>;
- <https://ostrovok.ru/>;
- <https://hotel-inn.ru/vladivostok/astoria/>;
- <https://astoria-hotel-vladivostok.nochi.com/>;
- <https://www.komandirovka.ru/hotels/vladivostok/astoriya-hotel/>.

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

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

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности – это совокупность взаимосвязанных и определенным образом упорядоченных элементов, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационные, технические, методические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические и иные средства и мероприятия для целей обеспечения безопасности.

Безопасность предприятия – это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Экономическая безопасность как часть системы управления предприятием полностью согласуется со стратегическими целями [9].

Система пожарной безопасности должна обеспечить:

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

Для обнаружения факта возгорания в ООО «Стори» используются различные типы пожарных датчиков: дымовые, тепловые, ручные. А для оповещения – громкоговорители, световые табло.

Таким образом, стандарты безопасности – это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы [10].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

1) Осуществление взаимодействий с торговыми помещениями службы питания

К помещениям для организации обслуживания потребителей относят залы, банкетные залы (обязательны в ресторанах всех классов), вестибюли, гардеробы, мужские и женские туалетные комнаты с помещениями для мытья рук, курительные комнаты для посетителей. В ресторанах в эту группу помещений входят также зал ожидания, коктейль-холл. К вспомогательным помещениям относятся сервизная, моечная столовой посуды и раздаточная.

Вход на предприятия общественного питания должен сочетаться с оформлением фасада здания декоративно-художественными средствами и элементами национального зодчества и быть хорошо освещен. Световая вывеска с элементами оформления и дополнительное освещение у входа в ресторан, бар или кафе должны подчеркивать архитектурные формы здания и характер предприятия. Вход может быть оборудован выносным козырьком, который обеспечивает удобства для потребителей, особенно в неблагоприятную погоду. В ООО «Нова», гостиница «Астория» имеется все перечисленное.

Характеристика торговых помещений:

Вестибюль – помещение, в котором начинается обслуживание потребителей. Площадь вестибюля различна и зависит от вместимости залов. В вестибюле ресторана расположены 14 гардероб для верхней одежды, туалетные комнаты, машинка для чистки обуви, зеркала, мягкая мебель – кресла, полукресла, банкетки (сиденья с мягкой подушкой без спинок), журнальные столики, телефоны-автоматы, игровые автоматы, организована продажа газет и журналов, цветов, сувениров.

Гардероб располагается в вестибюле и оборудуется секционными металлическими двусторонними вешалками с раздвижными кронштейнами. Расстояние между вешалками должно быть не менее 70 см, а количество крючков соответствовать количеству мест в зале, кроме того, иметь 10%-ный резервный запас.

В туалетных комнатах должны быть подводка горячей и холодной воды, электрополотенце, зеркала, озонаторы воздуха или устройство автоматического включения освежителя воздуха, оснащенного реле [11].

2) Применение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания в процессе осуществления видов работ

Основные требования охраны труда:

Работодатель должен обеспечивать следующие требования в сфере охраны труда, установленные разными положениями Трудового кодекса:

- обеспечить безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, при осуществлении технологических процессов и эксплуатации применяемых в производстве инструментов, сырья и материалов;
- обеспечить соответствие каждого рабочего места государственным нормативным требованиям охраны труда;
- соблюдать режим труда и отдыха работников. Он устанавливается ПВТР или трудовым договором (ст. 100 ТК РФ);
- соблюдать ограничения на привлечение отдельных категорий работников к выполнению работ с вредными и (или) опасными условиями труда;
- приобретать за свой счет и выдавать работникам СИЗ и смывающие средства, прошедшие подтверждение соответствия в установленном порядке, если работники трудятся во вредных и (или) опасных условиях труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением. СИЗ это спецодежда, спецобувь, средства защиты от падения с высоты и т.п. (ст. 221 ТК РФ);
- иметь средства коллективной защиты;
- оказывать первую помощь пострадавшим;
- при возникновении угрозы жизни и здоровью работников приостанавливать производство работ, эксплуатацию оборудования, зданий или сооружений до ликвидации угроз;
- расследовать и учитывать несчастные случаи на производстве и профзаболевания;
- вести учет обстоятельств, приведших к микроповреждениям (микротравмам). При этом надо руководствоваться Рекомендациями по учету микроповреждений (микротравм) работников, утв. Приказом Минтруда от 15.09.2021 № 632н.

Инструкция или Положение по охране труда:

Работодатели обязаны организовать систему управления охраной труда или СУОТ (ст. 217 ТК РФ). Для этого разрабатывается и утверждается локальный нормативный акт, например, Положение об охране труда или Положение о СУОТ или Инструкция по охране труда. При разработке можно ориентироваться на Примерное положение о системе управления охраной труда, утв. Приказом Минтруда от 29.10.2021 № 776н.

Какие положения необходимо прописать в Положении:

- организационная структура управления организации, распределение обязанностей и ответственности должностных лиц. В частности, Трудовой кодекс устанавливает, что при про-

изводственной деятельности и численности работников больше 50 человек соблюдение требований охраны труда должна обеспечивать служба охраны труда или специалист по охране труда.

При меньшей численности решение о создании службы охраны труда или введении должности специалиста по охране труда работодатель принимает сам. В отсутствие такой службы или специалиста функции работника, осуществляющего контроль за соблюдением требований охраны труда, выполняет руководитель или назначенный им сотрудник (ст. 223 ТК РФ);

- документы, используемые в рамках СУОТ, процедура их создания, утверждения, ведения и т.п.;

- мероприятия, обеспечивающие функционирование СУОТ и контроль за эффективностью работы в области охраны труда. Перечень таких мероприятий будет зависеть от вида деятельности организации, ее размеров. Это, в частности, следующие мероприятия (ст. 214, 218 ТК РФ):

- управление профессиональными рисками на рабочих местах;
- улучшение условий и охраны труда;
- спецоценка условий труда;
- проведение медосмотров и освидетельствований работников;
- обучение по охране труда обеспечение работников СИЗ и т.д.

Примерный перечень таких мероприятий можно найти в Приложении к приказу Минтруда от 29.10.2021 № 771[12].

Общие санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям общественного питания

- Предприятия общественного питания должны проводить производственный контроль, основанный на принципах ХАССП (в английской транскрипции НАССР – Hazard Analysis and Critical Control Points), в соответствии с порядком и периодичностью (включая организационные мероприятия, лабораторные исследования и испытания), установленными предприятием общественного питания.

- Прием пищевой продукции, в том числе продовольственного сырья, на предприятие общественного питания должен осуществляться при наличии маркировки и товаросопроводительной документации, сведений об оценке (подтверждении) соответствия, предусмотренных в том числе техническими регламентами. В случае нарушений условий и режима перевозки, а также отсутствия товаросопроводительной документации и маркировки пищевая продукция и продовольственное (пищевое) сырье на предприятии общественного питания не принимаются.

Готовые блюда, напитки, кулинарные и кондитерские изделия, изготавливаемые в предприятиях общественного питания, должны соответствовать требованиям технических регламентов и единым санитарным требованиям. Пищевая продукция предприятий общественного питания, срок годности которой истек, подлежит утилизации.

– Реализация пищевой продукции предприятий общественного питания вне предприятия общественного питания без оказания услуг общественного питания должна осуществляться при наличии документов, подтверждающих их соответствие обязательным требованиям (свидетельство о государственной регистрации, декларация о соответствии).

Предоставление документов, подтверждающих соответствие пищевой продукции обязательным требованиям (свидетельство о государственной регистрации, декларация о соответствии), не требуется при реализации готовых блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий, изготавливаемых в предприятиях общественного питания и реализуемых при оказании услуг общественного питания, как на месте изготовления, так и вне его по заказам, в том числе путем доставки потребителю, продажи на вынос, кейтеринга.

– Планировка производственных помещений предприятий общественного питания, в которых осуществляется процесс производства (изготовления) пищевой продукции, их конструкция, размещение и размер должны обеспечиваться в соответствии с требованиями технического регламента.

В предприятиях общественного питания, оказывающих услуги общественного питания без выпуска пищевой продукции в свободное обращение, должна обеспечиваться последовательность (поточность) технологических процессов, исключая встречные потоки сырья, сырых полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и продезинфицированной посуды, а также встречного движения посетителей и участвующего в приготовлении продукции общественного питания персонала.

На предприятиях общественного питания, не имеющих цехового деления, работающих с полуфабрикатами, работа с использованием сырья не допускается.

– Допускается на месте обслуживания изготавливать блюдо или кулинарное изделие из полуфабрикатов при наличии оборудования, позволяющего осуществлять их доготовку. При этом должны соблюдаться условия хранения и сроки годности используемых полуфабрикатов.

– При изготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий необходимо обеспечивать последовательность и поточность технологических процессов, обеспечивающих химическую, биологическую и физическую (в том числе исключение попадания посторонних предметов и частиц (металлические, деревянные предметы, пластик, стекло) в пищевую продукцию) безопасность.

– Изготовление продукции должно производиться в соответствии с ассортиментом, утвержденным руководителем организации или уполномоченным им лицом, по технологическим документам, в том числе технологической карте, технико-технологической карте, технологической инструкции, разработанным и утвержденным руководителем организации или уполномоченным им лицом. Наименование блюд и кулинарных изделий, указываемых в меню, должны соответствовать их наименованиям, указанным в технологических документах.

– Предприятия общественного питания для приготовления пищи должны быть оснащены техническими средствами для реализации технологического процесса, его части или технологической операции (технологическое оборудование), холодильным, моечным оборудованием, инвентарем, посудой (одноразового использования, при необходимости), тарой, изготовленными из материалов, соответствующих требованиям, предъявляемым к материалам, контактирующим с пищевой продукцией, устойчивыми к действию моющих и дезинфицирующих средств и обеспечивающими условия хранения, изготовления, перевозки (транспортирования) и реализации пищевой продукции.

– Холодная и горячая вода, используемая для производственных целей, мытья посуды и оборудования, соблюдения правил личной гигиены должна отвечать требованиям, предъявляемым к питьевой воде.

– При размещении предприятий общественного питания в жилых зданиях должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях.

– Система приточно-вытяжной вентиляции производственных помещений должна быть оборудована отдельно от систем вентиляции помещений, не связанных с организацией питания, включая санитарно-бытовые помещения.

– Зоны (участки) и (или) размещенное в них оборудование, являющееся источниками выделения газов, пыли (мучной), влаги, тепла должны быть оборудованы локальными вытяжными системами, которые могут присоединяться к системе вытяжной вентиляции производственных помещений. Воздух рабочей зоны и параметры микроклимата должны соответствовать гигиеническим нормативам.

– В помещениях отделки кондитерских изделий приточная система вентиляции должна быть обеспечена противопыльными и бактерицидными фильтрами.

Для обеззараживания воздуха в помещениях, задействованных в приготовлении холодных блюд, мягкого мороженого, кондитерских цехах по приготовлению крема и отделки тортов и пирожных, цехах и (или) участках порционирования блюд, упаковки и формирования наборов готовых блюд должно использоваться бактерицидное оборудование в соответствии с инструкцией по эксплуатации.

– Предприятия общественного питания должны быть оборудованы исправными системами холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, вентиляции и освещения, которые должны быть выполнены так, чтобы исключить риск загрязнения пищевой продукции.

Допускается использование автономных систем и оборудования для обеспечения горячего водоснабжения и теплоснабжения.

– Внутренняя отделка производственных и санитарно-бытовых помещений предприятий общественного питания должна быть выполнена из материалов, позволяющих проводить ежедневную влажную уборку, обработку моющими и дезинфицирующими средствами, и не иметь повреждений.

– Сбор и обращение отходов должны соответствовать требованиям по обращению с твердыми коммунальными отходами и содержанию территории.

– Все помещения, предназначенные для организации общественного питания, должны подвергаться уборке. В производственных помещениях ежедневно проводится влажная уборка с применением моющих и дезинфицирующих средств. Столы для посетителей должны подвергаться уборке после каждого использования.

– Для уборки производственных и санитарно-бытовых помещений должен выделяться отдельный промаркированный инвентарь, хранение которого должно осуществляться в специально отведенных местах. Уборочный инвентарь для туалета должен храниться отдельно от инвентаря для уборки других помещений.

– Запрещается ремонт производственных помещений одновременно с изготовлением продукции общественного питания в них.

– Лица, поступающие на работу в организации общественного питания, должны соответствовать требованиям, касающимся прохождения ими профессиональной гигиенической подготовки и аттестации, предварительных и периодических медицинских осмотров, вакцинации, установленным законодательством Российской Федерации.

– Медицинский персонал (при наличии) или назначенное ответственное лицо предприятия общественного питания, должен проводить ежедневный осмотр работников, занятых изготовлением продукции общественного питания и работников, непосредственно контактирующих с пищевой продукцией, в том числе с продовольственным сырьем, на наличие гнойничковых заболеваний кожи рук и открытых поверхностей тела, признаков инфекционных заболеваний.

Результаты осмотра должны заноситься в гигиенический журнал (рекомендуемый образец приведен в приложении 1 к настоящим Правилам) на бумажном и/или электронном носителях. Список работников, отмеченных в журнале на день осмотра, должен соответствовать числу работников на этот день в смену.

– Лица с кишечными инфекциями, гнойничковыми заболеваниями кожи рук и открытых поверхностей тела, инфекционными заболеваниями должны временно отстраняться от работы с пищевыми продуктами и могут по решению работодателя быть переведены на другие виды работ.

– В помещениях предприятия общественного питания не должно быть насекомых и грызунов, а также не должны содержаться синантропные птицы и животные. В предприятиях общественного питания запрещается проживание физических лиц, в производственных помещениях не допускается хранение личных вещей и комнатных растений.

– Мастер-классы (обучающих мероприятий) с участием детей и взрослого населения должны проводиться при создании условий, обеспечивающих безопасность пищевой продукции, и под контролем соблюдения технологии приготовления блюд [13].

ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1) Применение стандартов службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ

Подразделения общественного питания в отелях и гостиницах могут включать в себя ресторан или рестораны (в соответствии с размером гостиничного комплекса), бар, кафе, банкетную службу, а также пищевой блок (кухню). Они обеспечивают посетителей услугами питания.

Служба питания в гостиничном хозяйстве осуществляет собственные функциональные действия в автономном режиме. Она подчиняется графику заезда туристских групп. В организационно-производственные обязанности ее сотрудников входит не только обслуживание туристов, но и обеспечение проведения банкетов, презентаций, вечеров.

Ресторанный сервис использует различные технологии и принципы для воспроизведения отношений с ориентацией на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей.

Служба питания в гостиничном комплексе ООО «Нова», гостиница «Астория», решает несколько важных задач [14]:

- предоставление сбалансированного питания;
- привлечение гостей к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);

– предоставление услуг в области организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

Во главе службы питания стоит руководитель, который формирует меню, обеспечивает доставку необходимых продуктов, распределяет обслуживающий персонал по участкам. Он контролирует качество готовых блюд и обслуживания с соблюдением разумного режима экономии. В больших комплексах каждое подразделение службы имеет своего руководителя, в том числе менеджеров по обслуживанию номеров.

2) Работа с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания

В ООО «Нова, гостиница «Астория», ресторан «Огонек», работает на программе iiko.

ПО авторства Давида Янга (сооснователя АBBYY), очень популярное в России (занимает 2 место). Любовь потребителей обусловлена разнообразием модулей, стабильным подключением к серверу, фронт – и бэк-офисом. Пользуются как микро–кафе на фудкортах, так и огромные гастромаркеты.

Вид инсталляции: локальная.

Стоимость лицензии: 23390 руб. за сам сервер + 11990 – за автоматизацию складского контроля iiko Office + 1990 – за организацию авто работы кассовой станции iiko Front.

Функции [15]:

- управление столами и залами, очередью, службой доставки, биллингом и счетами;
- интеграция POS–системы и приложений для гостей;
- аналитика на основе собираемой отчетности;
- учет трудового времени персонала;
- развитие политик лояльности;
- ведение склада.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1) Выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания

Служба питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах.

Ресторан «Огонек», который находится в ООО «Нова», гостиница «Астория», как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо оттого к какому типу данное предприятие питания относится.

Буфетное или барное обслуживание заключается в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах также могут готовить напитки для ресторана. Кухня является производственным центром.

Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов, а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят необходимые блюда, а главной обязанностью руководства в этом секторе является контроль над ценой и качеством конечного продукта.

Контроль подразумевает выполнение всех должностных обязанностей сотрудников, четкое выполнения функций:

1 Служба осуществляет планирование и контроль обеспечения горячим питанием в соответствии с потребностями и принципами рационального и сбалансированного питания, составными частями которого являются: разработка меню, оптимальная количественная и качественная структура питания, гарантированная безопасность, технологическая и кулинарная обработка продуктов питания и блюд, физиологический обоснованный режим питания.

2 Осуществляет производство блюд в соответствии с технологическими картами и нормами питания.

3 Организует деятельность продуктовых складов.

2) Анализ и оценка деятельности службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса

Служба питания связана функционально со следующими подразделениями: служба управления номерным фондом, административная служба, коммерческая служба, инженерно-техническая служба.

Банкеты. Практически в каждой гостинице есть одна или несколько точек питания, предоставляющих такую услугу, как организация и проведение банкетов. И каким бы ни было пожелание гостя, необходимо всегда иметь возможность его выполнить. Это говорит не только о постоянном наличии необходимого количества мебели, посуды, приборов и текстиля.

Помимо этого, у банкетной службы должны быть налажены связи с организациями, предоставляющими такие виды услуг, как оформление зала, фото- и видеосъемка, организация развлекательных программ и пр.

Организация банкета представляет собой неразрывную цепочку действий, которая далеко не всегда бывает стандартной. Тем не менее, некая последовательность все же существует. Она объединяет в себе те необходимые операции, без которых проведение банкета невозможно.

Организация питания в номерах. Эта служба выполняет следующие функции: подача еды в номер; подготовка несложные блюда. Клиент осуществляет заказ по меню. Заказ принимается либо по телефону, либо заполняется специальный бланк (папка), который приложен к меню.

При заказе может быть указано конкретное время. Служба круглосуточная. Принимает заказ либо официант, либо сотрудник СПИР. Расчет производится наличными, либо по кредитной карте, либо чеком при выезде.

Организация питания в торговых залах. Порядок в зале во многом зависит от того, кто и как встречает гостей, как размещены посетители за столиками (функции метрдотеля). После того, как гости разместились за столом, им предлагают прохладительные напитки, дают меню.

В зависимости от того, какой заказ сделан, каким временем и средствами располагают гости, официант вместе с метрдотелем составляют план обслуживания. При обслуживании в обнос пища готовится целиком и полностью на кухне, мясо нарезается на порции и кладется на блюдо, как и все положенные гарниры.

При подаче порционных блюд пища готовится и раскладывается по тарелкам на кухне, тарелки подаются гостям. Залы-экспрессы предварительно сервируют и расставляют холодные закуски, хлеб, напитки. Горячие блюда посетители получают через самообслуживание или через официантов.

Кейтеринг. Предлагается первоклассное меню, начиная от разнообразных закусок, горячих блюд, и заканчивая напитками и десертом. Если необходимо провести один из самых ответственных банкетов, к примеру, свадьбу не в ресторане или кафе, а в банкетном зале, на даче или на природе. Кейтеринг – это эффективный механизм обеспечения коллективов качественным и своевременным питанием. Кейтеринг позволяет полностью избавиться от забот, связанных с организацией банкета, корпоративной вечеринки или с доставкой обеда в офис компании [16].

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

1) Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса

В современном мире большое количество людей стараются проводить свое свободное время максимально активно, получать от этого удовольствие, наслаждаться жизнью и наполняться позитивными ресурсами. И в таком случае очень важно отметить тот факт, что путешествия начинают пользоваться большим спросом, ведь сейчас доступны для поездок не просто различные города, но и большое количество стран, которые непременно порадуют, которые несомненно будут способствовать самым лучшим событиям и ситуациям.

Тем более что путешествовать на данный момент стало действительно доступно, каждый человек имеет возможность отправиться в какую-либо поездку, причем это касается и финансов, и возможности найти что-то интересное и доступное для себя.

Именно поэтому стоит отметить, что в некоторых случаях возникают трудности с выбором места проживания, ведь в случае дальних поездок многие стараются бронировать отель или гостиницу.

При этом чтобы избежать сложностей и трудностей придумали действительно очень и очень полезный модуль бронирования Вново, который позволит избежать самых разных препятствий и без особого труда забронировать подходящие апартаменты.

Причем такой модуль будет актуален для многих владельцев гостиниц и отелей, потому что это ускорит процесс работы, сделает его более автоматизированным, а самое главное, что будет обеспечен большой поток клиентов, которые смогут также быстро и эффективно решать вопрос бронирования комфортабельного номера.

При этом работать с такой платформой очень удобно, так как каждый заказчик сможет для себя выбрать подходящие настройки, сделать сайт по бронированию таким, каким хочется его видеть, таким, чтобы он гармонично смотрелся и вызывал только приятные впечатления у клиентов.

Тем более что работа с модулем бронирования осуществляется без комиссий, что крайне выгодно для всех, потому что можно сделать бронь по актуальной цене, которая существенно ниже комиссионной.

2) Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания

Каждый сотрудник ресторана должен понимать суть мотивационной системы. Ему должны быть известны ответы на вопросы:

- Кого и за что поощряют?
- Почему поощрение получает кто-то другой, а не я?
- Что нужно сделать, чтобы получить поощрение?
- Поощрят ли меня, если я сделаю еще и это?
- В каких случаях я точно не получу поощрение?

Это способствует формированию устойчивой логической взаимосвязи: за правильными действиями следует вознаграждение, за неправильными – наказание. Критерии правильности и неправильности определяет руководство заведения. Они могут сильно варьироваться от ресторана к ресторану, поэтому сотрудники должны быть проинформированы о том, «что такое хорошо, что такое плохо», с самого начала своей работы в конкретной компании.

Установленные в заведении правила должны соблюдаться неукоснительно – без каких-либо исключений. Если сказано, что на работе нужно быть в 8 утра, все приходят к этому

времени – и посудомойщики, и шеф-повар, и владелец. Руководство, которое игнорирует собственные распоряжения, может не рассчитывать на волшебное установление дисциплины в коллективе.

Принятые в заведении правила могут регулярно пересматриваться и дополняться. Главное – предупреждать о внесенных изменениях весь коллектив.

Работу над системой мотивации можно разделить на два этапа. Сначала создается достойная база, а затем внедряются систематические бонусы.

Достойная база

Складывается из конкурентоспособной заработной платы и хороших условий труда. Еще на собеседовании кандидат должен получить всю необходимую информацию о возможном доходе и принятой в заведении системе наказаний, чтобы перед ним возникла ясная картина будущего.

Если сотрудники ресторана получают процент от прибыли, не нужно превращать соответствующие расчеты в тайну за семью печатями. Каждый представитель коллектива должен понимать, как именно рассчитываются проценты, и иметь возможность сделать это самостоятельно. Тогда у персонала не возникнет ощущение, что руководство играет по правилам, выгодным только ему. Ничто так не отбивает желание работать, как подозрения, что у тебя забирают часть зарплаты.

Еще одно обязательное условие – хорошее техническое оснащение. Ресторатору не положено экономить на кухонном оборудовании, инвентаре, посуде и т. д. От этого будут страдать в первую очередь гости, слишком долго ожидая свои заказы или пользуясь чайными ложками вместо суповых (ситуация дикая, но и такое случалось в ресторанной практике). Заведение должно быть готово к приему любого количества посетителей в любую минуту рабочего дня. А персонал ресторана должен испытывать за него гордость, а не мечтать провалиться сквозь пол.

Достойную базу создает и форменная одежда. Она должна быть качественной, удобной и красивой, чтобы сотрудники выглядели и чувствовали себя отлично, подчеркивая уникальность заведения, в котором работают.

Персонал, который заканчивает работу поздно, нужно обеспечивать деньгами на такси или служебным транспортом. А если ресторатор заключит договор с медицинским центром, где сотрудники будут регулярно проходить обязательный осмотр, это избавит от необходимости бегать за каждым поваром и официантом с напоминаниями.

Систематические бонусы

Поощрять персонал ресторана нужно регулярно. При этом сотрудники должны четко знать, что именно нужно сделать, чтобы получить бонусы – материальные или нематериальные.

Материальные. Постоянные бонусы, даже если они не такие уж большие, мотивируют лучше, чем ежегодная премия в крупном размере. Главное, чтобы условия получения бонусов были достижимыми. Если условия, которые вы выдвигаете сотрудникам, сравнимы с олимпийскими, ваш персонал предпочтет не прикладывать усилия. Зачем? Получить бонус все равно нереально.

Нематериальные. Официантов нужно учить продавать, а менеджеров – управлять. Если на каждой утренней пятиминутке менеджер награждает подчиненных нелестными эпитетами, это не делает любовь сотрудников к родному заведению больше и чище. Наказание обретает смысл только в том случае, когда виновный осознает, что нарушил некоторые пункты должностной инструкции. Обвинения могут звучать прилюдно, но коротко и без эмоций.

Хвалить тоже нужно уметь. Здесь эмоции уместны, если они искренние. Правильно поданные похвала и порицание – те самые «пряник и кнут», действующие лучше, чем ругань с выпученными от возмущения глазами.

Достойная база и систематические бонусы работают в тесной связке. Если вы не позаботились об адекватной заработной плате и не организовали хорошее питание для персонала, смысла в выстраивании системы поощрений нет. Пренебрежительное отношение к этим вопросам провоцирует увольнение сотрудников и снижение уровня сервиса.

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

1) Предоставление услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема или размещения

Процесс обслуживания клиентов в гостиницах любой категории представляет ряд последовательных этапов: предварительный заказ мест в гостинице; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление различных услуг, обеспечивающих комфортное пребывание гостей в гостинице; окончательный расчет и оформление выезда.

Служба приема и размещения является первым подразделением гостиничного предприятия, с которым знакомится гость. Полученные при этом впечатления во многом формируют представление о качестве услуг и культуре обслуживания в целом.

Основными функциями службы приема и размещения являются бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, предоставление различной информации.

Данную службу часто называется сердцем или нервным центром гостиницы. 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. Первое, благоприятное, впечатление, значит, очень много для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостя с осторожностью относиться к другим службам.

К важнейшим функциям службы приема относятся [17]:

- выполнение необходимых формальностей при его размещении;
- распределение номеров и учет свободных мест в гостинице (данную функцию может выполнять отдельно сформированная служба портье);
- выписка счетов и производство расчетов с клиентами (предварительных и окончательных);
- ведение карты гостя.

2) Владение профессиональной этикой персонала службы питания

Профессиональная этика работника ресторана – это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию гостей. Она основывается на психологии ресторанного сервиса.

Профессиональная этика имеет своей целью формирование у официанта (бармена) профессионального долга и чести, привитие навыков культуры общения, как с посетителями, так и со своими коллегами и т. п. Она служит официанту ориентиром на имеющиеся образцы (эталон) нравственности.

Так, радушие, вежливость, тактичность, приветливость являются обязательными качествами работника ресторана. Каждый из них должен стремиться при обслуживании посетителей к этому образцовому набору. Чтобы выработать у себя привычку соблюдать требования профессиональной этики, работник ресторана, особенно начинающий, должен на первых порах контролировать каждый свой шаг. Затем этого не потребуется, потому что он уже не сможет поступать иначе.

Официант (бармен) должен уметь владеть своим настроением, не поддаваться минутному порыву раздражения. Плохое настроение не должно отражаться на отношении к посетителям и коллегам по работе. Как отмечают опытные работники, свое плохое настроение следует «оставлять» перед входом в ресторан.

Впадать в состояние аффекта из-за пустяков, оскорблять посетителей, срывать на них злость может только грубый и распушенный человек. Он не уважает ни себя, ни других и профессионально непригоден к обслуживающей деятельности.

Работник ресторана должен быть способен правильно оценивать собственное поведение, быть самокритичным. Только такой работник ресторана может поддерживать престиж своей профессии на высоком уровне.

Нарушения норм профессиональной этики, такие, как обсчет, обвешивание и другие, – аморальны. Такие поступки не только осуждаются общественным мнением, но люди, их совершившие, подлежат наказанию. Но, к сожалению, в сфере ресторанного обслуживания еще встречаются работники, видящие в своей деятельности только такого рода выгоды. Это люди с подмоченной репутацией, любители легкой наживы и длинного рубля.

Конечно, такие люди – случайные в ресторанном сервисе, непригодные к работе в ресторане [18].

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания

1) Проведение текущего аудита службы приема и размещения

Оперативные проверки и корректировки должны проводиться работниками службы приема и размещения самостоятельно, но окончательный контроль правильности финансовых данных проводят аудиторы. Поскольку аудиторы контролируют финансовую информацию системы, как правило, они работают в составе финансового подразделения гостиничного предприятия (бухгалтерии) или подчиняются напрямую управляющему гостиницы, но также могут работать в составе службы приема и размещения.

Ночной аудитор проверяет правильность составления бухгалтерской документации и составляет дневной отчет по данным коммерческой деятельности гостиницы. Обычно этот отчет составляется в конце рабочего дня, во время ночной смены, и поэтому эта проверка называется ночной аудиторской проверкой, а служащий – ночным аудитором. Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.

Учитывая, что гостиница – это круглосуточно работающее предприятие без перерывов, выходных и санитарных дней, то и возможные сбои в технологическом процессе подготовки гостиничных услуг, их качества, ликвидации возможных жалоб и конфликтов (иных происшествий) возлагаются на службу ночного аудитора.

Ночной аудит обычно имеет продолжительность от четырех до восьми часов и состоит из двух этапов: ручного ночного аудита и автоматического ночного аудита.

Ночной аудит начинается между 23.00 и 01.00 и заканчивается иногда перед началом работы утренней смены портье (около 07.00). Объем аудиторской работы и продолжительность аудита зависят от размеров гостиницы, числа начислений и оплат, проходящих за сутки в системе управления, а также от аккуратности оперативного персонала, проводящего в системе финансовые операции.

Из международной практики гостиничного управления требуется один аудитор на каждые 200 занятых гостиничных номеров.

Ночной аудит преследует в текущей финансовой дате пять основных целей:

- проверка статусов гостиничных номеров и не захавших броней;
- проведение начислений и проверки начислений на счетах гостей;
- балансирование систем;
- закрытие финансовой даты и подготовка отчетности;
- проведение специальных технологических операций. Баланс счетов подводится каж-

дый вечер. Этот процесс очень важен и проводится в то время, когда все прочие службы уже не работают (чтобы все начисления были включены), а именно во время третьей смены – ранним утром. В крупных отелях работают несколько ночных аудиторов, в маленьких отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.

Первым шагом в этом процессе является начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируется окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Бухгалтерские электронные системы позволяют повысить эффективность проведения операций по счетам и оперативно управлять счетами гостей. Ежедневная расшифровка дебиторских счетов, проводимая ночным аудитором, одновременно является и проверкой операций отделов, и полной распечаткой счетов гостей.

Дежурный аудитор собирает счета в специальную папку гостя так называемый портфель. Дежурный аудитор также ответственен за проверку тарифов (стоимость номера в документе, подтверждающем бронирование, и фактическая стоимость должны быть одинаковыми).

Функциональные обязанности ночного аудита: выполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской гостей отеля;

- проверка счетов (или форм первичного учета) по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения прейскурантов цен на услуги, обоснованности применения скидок;
- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;
- ведение параллельного учета (форм первичной документации) на случай, если компьютерная система выйдет из строя;
- проверка соответствия числа освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;

- проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле;
- подготовка к 07.00 сведений о занятости номерного фонда для службы хозяйственного обеспечения;
- проверка служб, участков, отдельных объектов гостиницы, где возможны хищения, кражи или определенные негативные проявления, но только в малых гостиницах;
- производить побудку гостей и выступать в качестве телефонного оператора (при необходимости).

Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23.00, принимая на себя прежде всего функции приема и расчетной части. Работа ночных аудиторов во многом облегчает работу дневной смены, так как все счета гостей уже выверены и подготовлены к операции оплаты. Таким образом, процесс обслуживания гостей в часы наиболее массового отъезда (с 07.00 до 12.00) значительно ускоряется.

Одной из обязанностей ночного портье в малых отелях является обход здания в целях проверки исправности сигнализации (охранной и противопожарной) и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье собирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь.

В ночное время таких обходов совершается не менее трех. Время каждого заносится в журнал [19].

2) Применение стандартов подготовки и обслуживания для потребителей службы питания

Торговые помещения к обслуживанию подготавливают ежедневно. их тщательное убирают, расставляют мебель, получают посуда, столовые наборы, белье и сервируют столы. Правильная, продуманная и последовательная подготовка к рабочему дню в ресторане обеспечивает четкую организацию обслуживания.

Подготовка торгового зала

Ежедневная подготовка зала включает уборку полов, обметание пыли, протирание мебели и оборудования. Основную уборку производят в утренние часы и заканчивают за 1-2 часа до открытия ресторана.

Санитарно-гигиеническая уборка зала производится с помощью пылесосов и других уборочных машин и инвентаря. При этом придерживаются установленных санитарных правил.

Уборка торгового зала осуществляется в определенной последовательности:

- при влажной уборке сначала обметают и вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, отопительных батарей, а затем моют пол;

– при сухом сначала убирают пол, а затем удаляют пыль с предметов, находящихся в зале.

Особое внимание следует обращать на уход за декоративными растениями, украшающими современные торговые залы: аккуратно поливать их, подрезать и убирать желтые листья.

После уборки помещение проветривают. В течение дня при необходимости небольшую уборку делает дежурная по залу уборщица.

Для всех предприятий ресторанного хозяйства один раз в месяц устанавливается санитарный день для проведения генеральной уборки с последующей дезинфекцией всех помещений, оборудования и инвентаря.

Размещение мебели в зале зависит от планировочного решения помещения, расположения дверей, окон, колонн, эстрады и площадки для танцев.

Стол� расставляют прямыми линиями, в шахматном порядке, образуя из них группы 1 зоны, отделенные одна от другой основными и дополнительными проходами. В зависимости от типа предприятия ширина основного прохода должна быть не менее 1,5 м в ресторанах и барах и не менее 1,2 м в кафе. Дополнительные проходы не должны быть меньше 1,2 м в ресторанах и барах и 0,9 м в кафе, а также для подхода к отдельным местам - не менее 0,6 м в ресторанах и барах и 0,4 м в кафе.

Каждый стол ставят на таком расстоянии от соседних, 6 обеспечивала свободный проход к нему посетителей и официантов. Столы, серванты, кресла должны находиться на расстоянии 10-20 см от стен. Стулья расставляют так, чтобы сиденья находились рядом со столом не более чем наполовину при расстоянии 0,5 м от спинки стула к краю стола.

В залах используют пристенные и полукруглые диваны, у которых также размещают столы.

Квадратные столы расставляют обычно в шахматном порядке, что создает удобство при обслуживании. Круглые часто устанавливают рядом с квадратными; они придают залу нарядный вид.

Прямоугольные шестиместные столы ставят вдоль стен или посередине зала рядом с круглыми и квадратными.

Подсобные столы устанавливают в местах, наиболее удобных для работы официанта. их накрывают специальными небольшими скатертями. На подсобных столах официанты откупоривают бутылки, ставят посуду. Как правило, подсобный стол ставят вплотную к обеденному, чтобы официант мог раскладывать блюда в присутствии потребителей.

В конструкции подсобных столов предъявляют следующие требования: они должны быть устойчивыми, легкими и удобными для перемещения. Под крышкой стола устраивают полку, а для облегчения перемещения столы устанавливают на колесах [20].

6 Индивидуальное задание

Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с клиентами в ООО «Нова», гостиница «Астория» занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); им-принтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.

Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчет» (Check out).

Расчет с гостями производится за проживание, дополнительные платные услуги и телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time – 12:00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле.

Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

В ООО «Нова», гостиница «Астория», для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами

предоставления гостиничных услуг в РФ, которыми руководствуется большинство российских гостиниц.

Согласно этому документу плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа – почасовая плата; от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Как показывает мировой опыт, для мини-гостиниц конкурентным преимуществом может стать возможность почасового расчета с клиентами.

Гостиницы на час пользуются большой популярностью среди туристов, которые оказываются в городе проездом или приехали на деловое мероприятие, перед которым хотелось бы отдохнуть и привести себя в порядок.

Снимать гостиницу на сутки в таких случаях просто не имеет смысла – это не очень удобно и гораздо дороже. Почасовые мини-отели часто располагаются неподалеку от железнодорожных и автовокзалов, а также от аэропортов, что позволяет не тратить туристу много времени на дорогу.

Как и в обычных гостиницах, в почасовых отелях также предоставляется широкий спектр дополнительных услуг, а именно: доступ к беспроводному интернету, доставка еды в номер, прокат автомобиля, трансфер, бронирование билетов на экскурсии, доставка прессы и многое другое.

Среди гостиниц на час, как и в отелях других категорий, существуют экономичные и люксовые варианты. Они различаются между собой ценой и условиями проживания. Подобные отели существуют практически в каждом более-менее крупном городе.

Дополнительные платные услуги оказываются клиентам в ресторане, кафе, баре, бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской и т.д., о чем подробно говорилось в предыдущих разделах.

Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет клиента и оперативно их исправить [21].

Заключение

Также в результате пройденной практики произошло ознакомление с большим количеством информации, на которой базируется гостиница ООО «Новая» «Астория» и закреплены полученные в процессе обучения знания. Гостиничное предприятие является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

В результате прохождения производственной практики, были значительно расширены знания о гостиничном бизнесе и организация проживания гостей.

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

Практика позволила:

- ознакомиться и изучить режим работы предприятия;
- применить стандарты службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ;
- применить правила и требования охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания в процессе осуществления видов работ;
- осуществить взаимодействие с торговыми помещениями службы питания;
- осуществить виды работ в производственных помещениях службы питания;
- применить стандарты подготовки и обслуживания для потребителей службы питания;
- работа с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания;
- распределить персонал по организациям службы питания;
- планировать и стимулировать деятельность сотрудников службы питания
- изучить выдачу и хранение ключей от номеров;
- изучить прием и хранение ценностей гостей;
- изучить хранение и выдача багажа гостей.

В заключение можно сказать, что гостиничная индустрия является важной составной частью отрасли гостеприимства, и также одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей. Преимущества линейно-функциональной структуры отеля такие как: четкая система взаимных связей функций и подразделений, ясно выраженная ответственность, быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих, позволяют сотрудникам отеля быстро и четко выполнять данную им работу, к тому же с полной ответственностью подходить к работе.

Гостиница – это очень сложная для построения и продвижения бизнес-структура, уникальной особенностью которой является то, что она обеспечивает своим клиентам основную часть их повседневной жизнедеятельности на протяжении длительного времени – от одного до нескольких десятков дней.

Иными словами – гостиницы и отели на какое-то время заменяют каждому своему постояльцу родной дом.

На сегодняшний день ООО «Нова» занимает достойное место на рынке гостиничных услуг, и может соперничать с крупными фирмами. В этом заслуга трудового коллектива компании, который старается продумывать путешествие клиента вплоть до мелочей, сделать его безопасным и интересным.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт отеля «Астория» [сайт]. – URL: astoriavl.ru (дата обращения: 18.12.2023).
- 2 Постановление от 16.02.2019 «Об утверждении положения классификации гостиниц».
- 3 Сайт собака (Создание гостиницы) [сайт]. – URL: <http://www.sobaka.ru/oldmagazine/glavnoe/13009> (дата обращения: 16.12.2023).
- 4 Тебекин А. В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 333 с. – (Бакалавр. Прикладной курс).
- 5 Скобкин С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 197 с.
- 6 Реферат911 сайт [сайт]. – URL: <https://www.referat911.ru/> (дата обращения: 16.12.2023)
- 7 Студенческая библиотека сайт [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 19.12.2023)
- 8 Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 336 с.
- 9 Подлесных В.И. Электронный учебник по дисциплине: «Менеджмент». – Текст: электронный / В.И. Подлесных // Подлесных. – Санкт – Петербург, 2017. – URL: http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?dir=1&tutindex=3&index=35&layer=2 (дата обращения: 17.12.2023).
- 10 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 11 Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональная практика). – 412 с.
- 12 Студопедия – лекционный материал для студентов сайт [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/2_80846 (дата обращения: 20.12.2023).
- 13 Главная книга сайт [сайт]. – URL: <https://glavkniga.ru/> (дата обращения: 20.12.2023).
- 14 Гарант – законодательство сайт [сайт]. – URL: <https://www.garant.ru/> (дата обращения: 20.12.2023).
- 15 Научный словарь справочник сайт [сайт]. – URL: <https://spravochnik.ru/> (дата обращения: 20.12.2023).
- 16 МойДокс.ру. сайт [сайт] – URL: <https://mydocx.ru/> (дата обращения: 20.12.2023)

17 Сервис бронирования Restoplace сайт [сайт]. – URL: <https://restoplace.cc/> (дата обращения: 20.12.2023)

18 СтудРеф – студенческие реферативные статьи и материалы сайт [сайт]. – URL: <https://studref.com/> (дата обращения: 20.12.2023).

19 Познайка – сайт научных публикаций сайт [сайт]. – URL: <https://poznayka.org/> (дата обращения: 20.12.2023)

20 Студенческая библиотека сайт [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 20.12.2023)

21 Клеверенс – программы для общепита: автоматизация и контроль сайт [сайт]. – URL: <https://www.cleverence.ru/about/> (дата обращения: 20.12.2023).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Нова», гостиница «Астория»

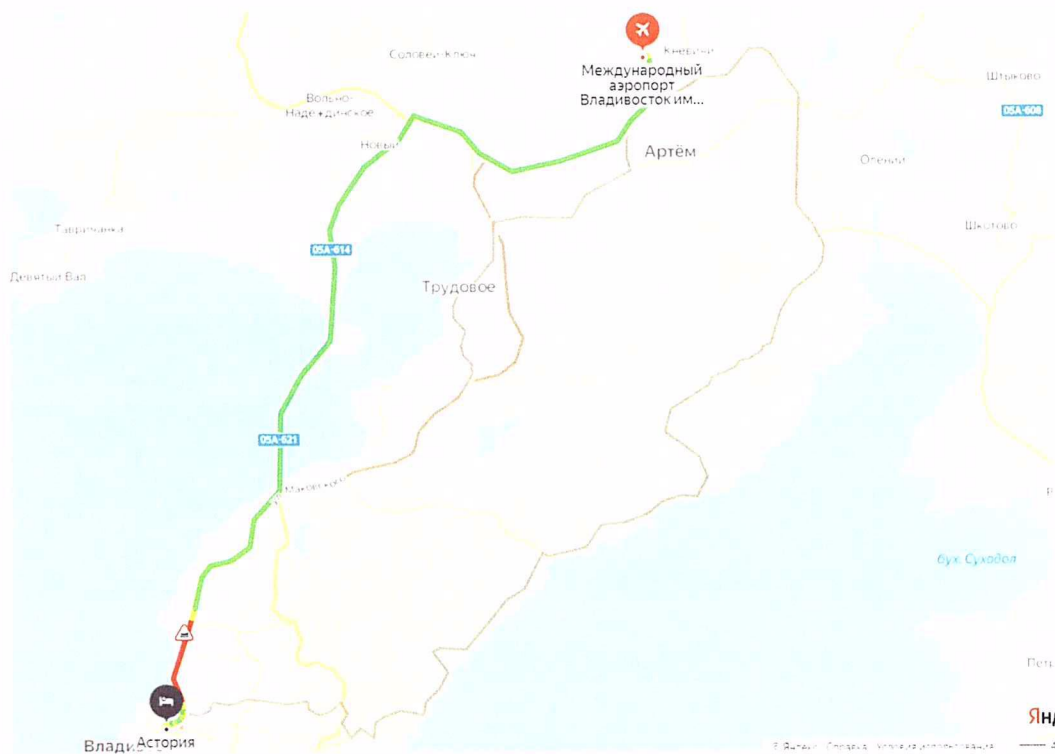


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

Приложение Б

Организационная структура управления ООО «Нова», гостиница «Астория»

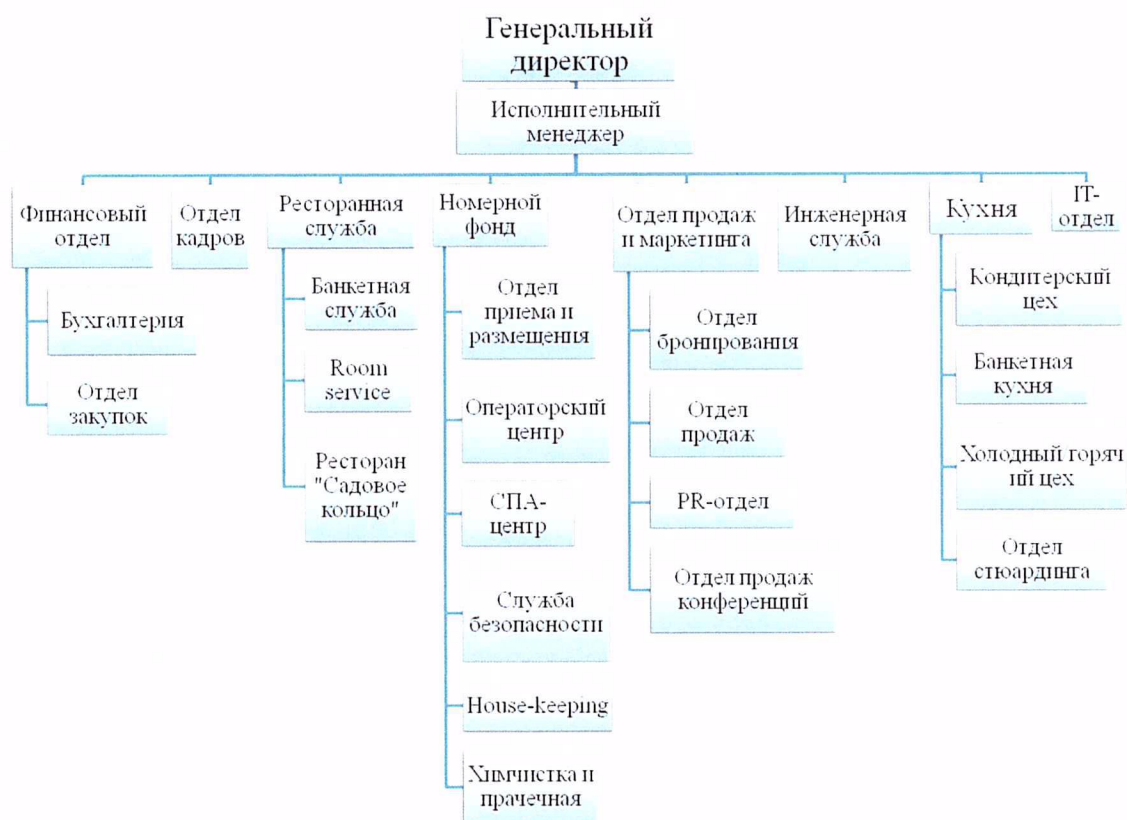


Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Приложение В

Номерной фонд ООО «Нова», гостиница «Астория»



Рисунок В.1– Номер категории «Стандарт Одноместный»



Рисунок В.2– Номер категории «Стандарт Двухместный»



Рисунок В.3– Номер категории «Супериор»



Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Павлова Диана Григорьевна,

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «15» декабря 2023 г. по «28» декабря 2023 г.

в организации ООО «Нова», гостиница «Астория», по адресу: г.Владивосток, ул. Партизанский проспект 44.

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

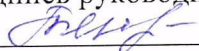
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Ознакомление и изучение режима работы предприятия Применение стандартов службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ	6
3	Применение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания в процессе осуществления видов работ Осуществление взаимодействий с торговыми помещениями службы питания	5
4	Осуществление видов работ в производственных помещениях службы питания Применение стандартов подготовки и обслуживания для потребителей службы питания	5
5	Работа с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания Анализ и оценка деятельности службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	6
6	Распределение персонала по организациям службы питания Выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания	5
7	Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей Владение профессиональной этикой персонала службы питания	5
8	Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания Выдача и хранение ключей от номеров	5
9	Прием и хранение ценностей гостей Хранение и выдача багажа гостей	6
10	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса	5
11	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера	5

	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	
	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	
12	Предоставление услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема или размещения	6
	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	
	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	
13	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «15» декабря 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «28» декабря 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель
Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка, Павлова Диана Григорьевна,
обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла
производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «15» декабря
2023 г. по «28» декабря 2023 г.
в организации ООО «Нова», гостиница «Астория», по адресу: г.Владивосток, ул.
Партизанский проспект 44.

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 питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Осуществление взаимодействий с торговыми помещениями службы питания Применение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания в процессе осуществления видов работ	Хорошо
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Применение стандартов службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ Работа с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания	Хорошо
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для	Выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания Анализ и оценка деятельности службы	Хорошо

	поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	питания взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	
Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания			<i>Хорошо</i>
Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Предоставление услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема или размещения Владение профессиональной этикой персонала службы питания	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Проведение текущего аудита службы приема и размещения Применение стандартов подготовки и обслуживания для потребителей службы питания	<i>Хорошо</i>
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			<i>Хорошо</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на пороговом уровне

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

Дата 28 декабря 2023 г.

Оценка за практику *Хорошо*

Руководитель практики от предприятия



М.П.

[Signature]
подпись

Посадова С. В.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студента Павлова Диана Григорьевна,

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21-1

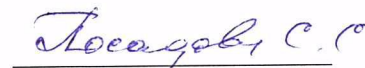
Место прохождения практики ООО «Нова», гостиница «Астория»

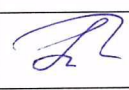
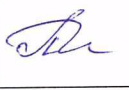
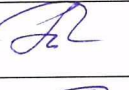
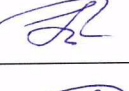
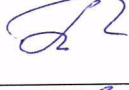
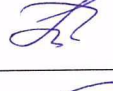
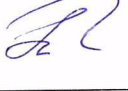
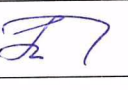
Сроки прохождения с «15.12.2023» по «28.12.2023»

Инструктаж на рабочем месте «15» декабря 2023 г

дата

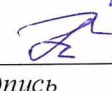

подпись


Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
15.12.2023	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.	Хор.	
16.12.2023	Ознакомление и изучение режима работы предприятия	Хор.	
	Применение стандартов службы питания гостиничного комплекса в процессе осуществления видов работ	Хор.	
18.12.2023	Применение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания в процессе осуществления видов работ	Хор.	
	Осуществление взаимодействий с торговыми помещениями службы питания	Хор.	
19.12.2023	Осуществление видов работ в производственных помещениях службы питания	Хор.	
	Применение стандартов подготовки и обслуживания для потребителей службы питания	Хор.	
20.12.2023	Работа с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания	Хор.	
	Анализ и оценка деятельности службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	Хор.	
21.12.2023	Распределение персонала по организациям службы питания	Хор.	

	Выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания	Хор.	А
	Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей	Хор.	А
22.12.2023	Владение профессиональной этикой персонала службы питания	Хор.	А
	Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	Хор.	А
	Выдача и хранение ключей от номеров	Хор.	А
23.12.2023	Прием и хранение ценностей гостей	Хор.	А
	Хранение и выдача багажа гостей	Хор.	А
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса	Хор.	А
25.12.2023	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера	Хор.	А
	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	Хор.	А
	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	Хор.	А
26.12.2023	Предоставление услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения	Хор.	А
	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	Хор.	А
	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	Хор.	А
27.12.2023- 28.12.2023	Составление отчета	Хор.	А
28.12.2023	Дифференцированный зачет	Хор.	А

Руководитель

Операционный директор ООО "Нова" 
 подпись

Косадов
 Ф.И.О. С.С.

М.П.



Характеристика деятельности студента
Павловой Дианы Григорьевны
 группы С-ГД-21-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>Средний</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>Средний</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>Высокий</i>
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	<i>Высокий</i>
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	<i>Средний</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>Высокий</i>
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	<i>Средний</i>
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи	

	профессиональной сфере	открытия собственного дела в профессиональной деятельности	<i>Средний</i>
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Осуществление видов работ в производственных помещениях службы питания	<i>Средний</i>
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Распределение персонала по организациям службы питания	<i>Средний</i>
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей	<i>Средний</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Прием и хранение ценностей гостей	<i>Средний</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиницы	<i>Средний</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	<i>Средний</i>

Руководитель практики (от организации) _____

П
подпись

Посадова С.С.

М.П.



Характеристика

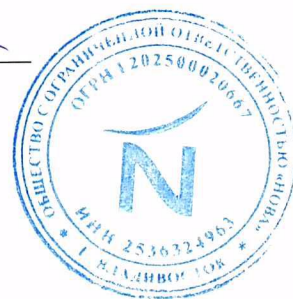
Павлова Диана Григорьевна за время прохождения производственной практики в период с 15.12.2023 по 28.12.2023 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Новая», гостиница «Астория», расположенным по адресу г.Владивосток, ул.Партизанский проспект 44. Павлова Д.Г. показала высокий уровень освоения теоретической подготовки, правильно применяла знания в работе.

Студентка Павлова Д.Г. в коллективе тактична и вежлива, ко всем поручениям относилась добросовестно. Обладает высокой работоспособностью. Обладает высокой работоспособностью. Зарекомендовала себя как ответственный и дисциплинированный работник, стремящийся к повышению уровня своих теоретических знаний, подкрепленных практическими умениями.

Рекомендуемая оценка по производственному отчету – «5» (отлично).

Руководитель от предприятия
Посадова С.С.


подпись



М.П.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Павлова Диана Григорьевна

Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-21

согласно приказу ректора № 10669-с от 07.12.2023 года

направляется в ООО "Нова", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 15.12.2023 года по
28.12.2023 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	15.12.2023	
ООО "Нова"	28.12.2023	