

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»

ПМ.05 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «06» мая по «25» мая 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



Б.В. Коростелев

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО Владимирова Е.А. Владимирова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО Тен Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова», гостиница «Novotel»	5
1.1 История создания и развития предприятия.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия «Novotel Владивосток»	15
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия	15
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	18
4 Система обеспечения безопасности	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	26
6 Индивидуальное задание	30
Заключение.....	32
Список использованных источников.....	33
Приложение А.....	35
Приложение Б..	36
Приложение В.....	37

Введение

В последние десятилетия международный туризм сделал гигантский рывок, превратившись в одну из самых крупных и высокодоходных отраслей мирового хозяйства. На его долю приходится 7% общего объема инвестиций, 5% всех налоговых поступлений и треть мировой торговли услугами. Международный туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые секторы экономики, как транспорт и связь, торговля, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления, выступая катализатором социально-экономического развития. Он обеспечивает занятость более 250 млн человек, то есть каждого восьмого работника в мире.

Гостиничный бизнес размеренно развивался в 00-ые и 10-ые годы и успешно «встал на ноги» после пандемии 2020-го года, однако в 2022-ом, в связи с обострением внешнеполитической обстановки на западных границах страны, отрасль столкнулась с новыми испытаниями. Ряд отраслевых сетей, принадлежащих владельцам за рубежом, покинули российский рынок или приостановили свою деятельность на территории РФ.

Впрочем, положение гостиничной индустрии в России далеко не так плачевно, как может показаться. Эксперты склонны полагать, что нынешнее её состояние – не просто кратковременный упадок, но начало существенных изменений, первый этап в новом векторе развития, который в условиях рыночной экономики неизбежен. Описываемая сфера характеризуется существенной гибкостью, что позволяет ей успешно подстраиваться под меняющуюся экономическую ситуацию в стране, а характер бизнеса позволяет изменять тарифы даже на ежедневной основе.

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

Гостиница, отель (от фр. hotel) – средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузда). Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Историческое название недорогой гостиницы в России – постоялый двор.

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

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

Прохождение учебной практики производится с 06.05.2024 по 25.05.2024 в ФГБОУ ВО «ВВГУ», учебное подразделение: Академический колледж, адрес: г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41.

Целью прохождения практики является: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулям: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения; «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Для достижения указанных целей, были поставлены следующие задачи:

- 1) Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
- 2) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- 3) Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 4) Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- 5) Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
- 6) Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
- 7) Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- 8) Оформление и подготовка счетов гостей.
- 9) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

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

1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова», гостиница «Novotel»

1.1 История создания и развития предприятия

Гостиничный комплекс Novotel Vladivostok открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels.

18-этажный четырехзвездочный отель построили на Партизанском проспекте, рядом с кольцом Инструментального завода. Здесь 102 номера с рестораном, лобби-баром и обширной конференц-зоной [1].

Novotel Vladivostok был открыт 27 мая 2021 года, а уже 1 июня 2021 года, отель принял первых гостей.

Отель располагается по адресу:

Россия, г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44в

Телефон: +7 (423) 242-04-04

Новотель (Novotel) – французская гостиничная сеть, входящая в состав группы Accor. Сеть включает около 400 гостиниц в 60 странах мира. Отели Новотель располагаются, преимущественно, в крупнейших мегаполисах мира, бизнес центрах и туристических направлениях.

Ассор – французская гостиничная сеть, которая стала известной во всём мире.

История компании началась в 1967 году, когда Поль Дюбрюль и Жерар Пелиссон открыли свою первую гостиницу под названием Novotel в городе Лиль.

В 1974 году предприниматели создали свой первый отель бренда Ibis в Бордо, а уже через год купили несколько гостиниц сети Mercure.

В 1980 году компания купила французскую сеть Sofitel, а в 1990 году вышла на мировой рынок, купив американскую сеть Motel 6.

На данный момент в сеть входит около 30 брендов, среди самых крупных и популярных из них можно назвать Mercure, Novotel, Ibis, Pullman, Sofitel, Hotel F1 и прочие.

Сейчас компания владеет почти пятью тысячами отелей в 110 странах мира [2].

Первый отель был открыт в 1967 году в Lille Lesquin. Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции. Идея заключалась в том, чтобы предложить посетителям удобное, комфортабельное размещение, а также все условия для работы и отдыха, включая рестораны и стоянку для автомобилей. Отличительными особенностями нового бренда стали просторные номера с функциональными ванными комнатами, простая, но вкусная кухня, бар, залы для совещаний и другие

услуги. Novotel стал гарантом удобного размещения и высокого уровня обслуживания. С самых истоков своего возникновения этот бренд менялся и развивался, адаптируясь к изменениям в окружающем мире и в образе жизни людей. Он стал флагманом современных тенденций в индустрии туризма и отдыха [3].

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

Организационно-правовая форма предприятия (ОПФ) – это законодательно закреплённая система организации и функционирования юридического лица. Она определяет способ управления предприятием, зоны ответственности, метод совершения сделок и прочие ключевые аспекты работы организации.

В соответствии с законодательством, по видам бизнеса выделяют организации следующим образом: коммерческие и некоммерческие (в зависимости от целей деятельности компании), а также унитарные и корпоративные (по объёму полномочий по управлению организацией) [4].

Предприятие, которое изготавливает и отпускает свою продукцию на рынок или осуществляет оказание услуг, обязаны предоставлять клиентам доступ к информационным данным своего предприятия, графике работы, правилах предоставления услуг и т.д.

Предприятие «Новотель Владивосток» является Обществом с Ограниченной Ответственностью (ООО).

Учредительные документы отеля «Новотель Владивосток» [5]:

- Приказ о назначении директора.
- Свидетельство о государственной регистрации предприятия.
- Свидетельство о постановке на учет в городскую налоговую инспекцию.
- Договор аренды помещения.
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [6]:

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

Документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:

- Медицинские книжки сотрудников.
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.
- Протоколы исследований микроклимата и освещенности.

– Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

- Свидетельство о государственной регистрации.
- Лицензия.
- Перечень предоставляемых услуг.
- Закон РФ «О защите прав потребителей».
- Книга отзывов и предложений.
- Схема эвакуации при пожаре.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что отель «Новотель Владивосток», предоставляет всю необходимую информацию о своём предприятии, а также соблюдает все необходимые требования по обеспечению безопасности в отеле.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

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

Оргструктуры обычно изображаются в виде диаграммы, например пирамиды, где самые влиятельные сотрудники находятся наверху, а те, у кого меньше власти, – внизу [7].

Под организационной структурой управления необходимо понимать совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами,

В структуре управления гостиницей выделяются следующие элементы: звенья (отделы), уровни (ступени) управления и связи – горизонтальные и вертикальные.

В управленческой практике индустрии гостеприимства наиболее распространены следующие типы организационных структур:

- 1) линейный;
- 2) функциональный;
- 3) линейно-функциональный.

Линейная организационная структура управления

Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от так называемого линейного менеджера, то есть лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (как правило, небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной). Это одна из простейших организационных структур управления. Она характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления (Приложение А, Картинка А.1).

Преимущества линейной организационной системы управления:

- 1) единство и четкость распоряжений;
- 2) согласованность действий исполнителей;
- 3) простота управления (один канал связи);
- 4) четко выраженная ответственность;
- 5) оперативность в принятии решений;
- 6) личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения.

Недостатки линейной организационной системы управления:

- 1) высокие требования к руководителю, который должен быть подготовлен всесторонне чтобы обеспечить эффективное руководство по всем функциям управления;
- 2) отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений;
- 3) перегрузка информацией, множество контактов с подчиненными, вышестоящими и смежными структурами;
- 4) концентрация власти в управляющей верхушке.

Функциональная организационная структура управления

Функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления (Приложение А, Картинка А.2).

Идея состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы), например отдел маркетинга, отдел приема и размещения, плановый отдел и т.д. Таким образом, общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. Отсюда и название – функциональная структура управления.

Преимущества функциональной структуры:

1) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;

- 2) освобождение линейных менеджеров от решения некоторых специальных вопросов;
- 3) стандартизация, формализация и программирование явлений и процессов;
- 4) исключение дублирования и параллелизма в выполнении управленческих функций;
- 5) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.

Недостатки функциональной структуры:

1) чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач "своих" подразделений;

2) трудности в поддержании постоянных взаимосвязей между различными функциональными службами;

3) появление тенденций чрезмерной централизации;

4) длительность процедур принятия решений;

5) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.

Недостатки как линейной, так и функциональной структуры в значительной степени устраняются линейно-функциональными структурами.

Линейно-функциональная (штабная) структура управления

При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений (управлений, отделов, бюро и т.д.) (Приложение А, Картинка А.3).

В данном случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя. Свои решения они проводят в жизнь либо через главного руководителя, либо (в пределах своих полномочий) непосредственно через соответствующих руководителей служб-исполнителей.

Преимущества линейно-функциональной структуры:

1) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

2) освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;

3) возможность привлечения консультантов и экспертов. Недостатки линейно-функциональной структуры:

Недостатки линейно – функциональной структуры [8]:

1) отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;

2) недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;

3) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.

Рассмотренные оргструктуры являются базовыми и могут быть детализированы применительно к конкретному объекту управления.

В рамках темы об организационных структурах, стоит также упомянуть и о некоторых службах гостиничного предприятия, которые являются важными для функционирования предприятия и без которых невозможна слаженная работа данных схем организационных структур в индустрии гостеприимства.

К числу таких служб, можно отнести:

- СПиР (служба приёма и размещения);
- СБиП (служба бронирования и продаж);
- служба хаускиппинг;
- Служба питания

Служба приёма и размещения (СПиР) – это «лицо гостиницы», поскольку именно от неё зависит первое впечатление, которое получает клиент от всего объекта размещения.

Основные функции СПиР:

- продажа номерного фонда, оформление проживания и регистрация гостей;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения;
- координация всех видов обслуживания гостей;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей их информацией;
- обслуживание гостей в период проживания;
- подготовка и выдача платёжных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчётов с гостями.

В состав службы приёма и размещения входят: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар, водитель. В гостиницах высшей категории присутствуют консьержи, дворецкие.

Основные задачи службы приёма и размещения: встреча, размещение гостей, информирование и предоставление дополнительных услуг во время проживания, расчёт и выбытие гостя.

Примеры должностных обязанностей:

– Администратор – встреча и регистрация гостей, помощь в выборе номера гостю в соответствии с его требованиями, предоставление ключей от номера и контроль сохранности.

– Старший администратор – обеспечивает своевременное размещение массовых и одиночных заездов, контролирует ведение служебной документации, состояние архива, участвует в конфликтных ситуациях между персоналом и клиентами.

– Портье – отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки.

Служба бронирования и продаж – это связующее звено между потенциальными клиентами и гостиницей. От её эффективности зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

Функции службы бронирования:

- приём заявок и их обработка;
- составление необходимой документации – графиков заезда, карты движения номерного фонда;
- изучение спроса на гостиничные услуги.

Состав персонала службы бронирования и продаж:

– Менеджер отдела бронирования. Следит за тем, чтобы приём заявок и процедура бронирования осуществлялись в соответствии со стандартами, а также за урегулированием сложных ситуаций.

– Клерк. Отвечает на входящие звонки, занимается индивидуальным и групповым бронированием.

– Team leader. Выполняет те же функции, что и клерк, а также заменяет менеджера в его отсутствие.

– Координатор отдела бронирования. Проводит проверку броней: звонит гостям, чтобы узнать актуальность запроса, уточняет время заезда, необходимость предоставления визовой поддержки или трансфера, выясняет, не возникла ли потребность в каких-либо дополнительных услугах.

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

Хаускипинг (housekeeping) – это отдел в гостинице, который отвечает за уборку и обслуживание номеров, а также общественных пространств.

Основные направления работы:

- Обслуживание и уборка гостевых номеров, включая очистку и дезинфекцию ванных комнат.

– Уборка коридоров, холлов, лобби и других мест общественного пользования, а также служебных помещений и прилегающей территории.

– Услуги прачечной и химчистки.

В больших гостиницах к этим направлениям могут добавляться:

– служба флористики, занимающаяся озеленением и украшением пространства отеля;

– персонал здоровьесберегающих или спортивных центров.

Состав отдела:

– Руководитель. Проверяет и контролирует все процессы, утверждает графики уборки, дежурств, принимает на работу персонал.

– Помощник руководителя.

– Старшие горничные. Управляют работой младших горничных и проверяют качество уборки, передают младшим горничным директивы от руководителя и его помощника.

– Горничные. Рабочий персонал, который убирает территорию отеля, следит за чистотой, меняет бельё, чистит ковры, окна.

– Подсобные рабочие. Делают те работы, которыми не занимаются горничные (ремонт, перемещение мебели, уборка прилегающей территории, озеленение).

Служба питания в гостинице – это сервис, который направлен на предоставление сбалансированного питания, привлечение туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг, организацию банкетных мероприятий.

Структура службы питания может включать в себя:

ресторан или рестораны (в соответствии с размером гостиничного комплекса);

– бар;

– кафе;

– банкетную службу;

– пищевой блок (кухню).

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.

Персонал службы питания включает в себя множество специальностей и должностей, например:

– Шеф-повар – контролирует соблюдение утверждённых кулинарных рецептов, основ технологии и санитарных правил приготовления пищи.

– Метродотель – координирует работу зала ресторана, является заместителем директора.

– Банкетный менеджер – руководит обслуживанием всех массовых мероприятий в ресторане, составляет график работы официантов и утверждает бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие.

– Официант – вступает в тесный контакт с гостем, формирует первые впечатления о заведении.

– Бармен – обеспечивает чёткое и вежливое обслуживание гостей и персонала, отвечает за приготовление напитков, отчётность по расчётам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания.

Исходя из выше приведённых схем организационных структур в предприятиях размещения, можно сделать вывод о том, что данные схемы позволяют организовывать эффективное, а также слаженное управление и взаимодействие, между руководством и различными подразделениями.

«Новотель Владивосток» использует линейную структуру, которая несмотря на все выше перечисленные недостатки, обеспечивает эффективное взаимодействие, между руководством и различными подразделениями.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

В гостинице «Новотель Владивосток» 102 номера категорий «Стандарт», «Superior», «Представительский номер», «Люкс». Также имеются семейные и смежные номера и номера для людей с ограниченными возможностями.

Концепция номеров отеля «Новотель Владивосток» разработана бразильским бюро METRO, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда Novotel. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию Novotel.

Цены на номера в гостинице «Новотель Владивосток» представлены в таблице 1 [9].
Таблица 1 – Цены на номера отеля «Новотель Владивосток»

Номер	Цена, руб.
Стандарт	8 200
Стандарт, с завтраком	10 000
Superior Twin / double	8 700
Superior Twin / double, с завтраком	10 500
Представительский	18 700
Представительский, с завтраком	20 500
Люкс	19 200
Люкс, с завтраком	22 800

Заезд гостей осуществляется с 15:00, выезд – до 12:00.

К услугам гостей:

- проживание с животными (оплачивается отдельно);
- бесплатная парковка;
- высокоскоростной WIFI;
- предоставление дополнительной кровати и детской кроватки по запросу;
- кондиционер;
- сейф в номерах;
- машинка для чистки обуви;
- прачечная;
- завтрак (шведский стол);
- возможность приготовления чая/кофе в номерах;
- обслуживание в номере, куда входят: холодные закуски, горячие блюда;
- фитнес-центр;
- бизнес-центр;
- детский клуб: для детей от 6 до 12 лет, для детей от 3 до 6 лет;
- ресторан «Zuma» с паназиатской кухней; – Лобби бар.

Исходя из ниже приведённой информации, можно сделать вывод о том, что в «Новотель Владивосток» представлены как основные услуги, так и большой спектр дополнительных услуг, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых и пребывание гостей в отеле комфортным и безопасным, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает пребывание незабываемым. Данный отель идеально подходит для тех, кто желает провести время своего пребывания с удобством и комфортом.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия «Novotel Владивосток»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя.

Процесс обслуживания в гостинице всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

- 1) предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- 2) прием, регистрация и размещение гостей;
- 3) предоставление услуг проживания и питания;
- 4) предоставление дополнительных услуг;
- 5) окончательный расчет и оформление выезда гостя.

Данные этапы составляют замкнутый технологический цикл обслуживания гостей (Приложение Б).

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостиницах предусматриваются определенные структурные подразделения (отделы, службы) в гостиницах, такие как:

- 1) бронирование;
- 2) обслуживание, прием и расчет;
- 3) эксплуатация номерного фонда;
- 4) система безопасности.

Рассмотрим более подробно каждый этап технологического цикла обслуживания гостей.

Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Выделяют несколько типов бронирования:

- 1) гарантированное бронирование;
- 2) негарантированное бронирование;
- 3) сверхбронирование.

Гарантированное бронирование – это резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует гостю получение заказанного им номера в необходимое ему время. Гость, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если

не сможет им воспользоваться в случае неявки. Оплата за неиспользованный номер взимается с гостя в том случае, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице.

Негарантированное бронирование – тип бронирования, который не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, – оплату за забронированный номер. Этот тип бронирования используется, когда гость уверен, что прибудет в гостиницу раньше официального часа отмены бронирования, и не желает иметь никаких обязательств перед гостиницей.

Сверхбронирование (перерезервирование) – маркетинговая политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии.

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от потенциальных потребителей.

Технология заселения гостя представлена в Приложении В, таблица В.1.

Регистрация по прибытии.

Процесс регистрации различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая.

Выделяют два типа гостей, которые прибывают в гостиницу. Первый тип – заранее забронировали места в гостинице, второй тип – без предварительного бронирования. Поселение гостей по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут.

Особое внимание следует уделить правилам регистрации туристских групп и иностранных туристов. При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима. Все туристы заполняют анкеты. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Гостиницы, принимающие иностранных граждан, обязаны в течение одних суток зафиксировать о них сведения и уведомить территориальный орган миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

Предварительная оплата.

Регистрация считается законченной после решения финансовых вопросов: способа оплаты, платежеспособности гостя, открытия счета и определения даты отъезда. Расчеты с гостями могут производиться наличными, по безналичному расчету, ваучерами, кредитными картами, чеками. В случае расчета наличными гостиница может попросить гостя внести предоплату или расплачиваться за определенные периоды проживания.

Размещение в номере.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного номера, помогая донести багаж. В номере сопровождающий показывает гостю, как пользоваться оборудованием и знакомит с правилами безопасности.

Организация обслуживания на этажах.

Целью процесса организации обслуживания на этажах является: содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями; предоставление гостям комплекса платных и бесплатных услуг; обеспечение культуры поведения и делового общения персонала гостиницы.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Окончательный расчет, выбытие гостя. На этом этапе осуществляется оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги [10].

Технология выселения гостя, представлена в Приложении В, таблица В.2

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение гостиничных услуг на рынке - осуществление гостиницей необходимых коммуникационных связей с потенциальными потребителями с целью привлечь их внимание к предлагаемым услугам и вызвать у них желание воспользоваться ими.

Именно продвижение играет существенную роль в повышении эффективности деятельности гостиницы. Гостиницы, особенно в сезон отпусков, должны активно продвигать себя и комплекс предоставляемых услуг, позиционировать себя на рынке, выделяться среди конкурентов.

Методы продвижения гостиничных услуг

Многие гостиницы и отели испытывают проблемы с полной занятостью номерного фонда. Это связано не только с падением уровня доходов населения, но и возросшей конкуренции хостелов, деятельность которых слабо регламентируется законодательством.

До начала активного продвижения гостиницы и ее услуг в интернете, социальных сетях, средствах массовой информации (телевидение, радио, пресса) необходимо точно знать, что большинство существующих клиентов довольны услугами, рекомендуют друзьям и знакомым, оставляют положительные отзывы на сайтах, т.е. демонстрируют лояльность.

Эффективными методами продвижения услуг гостиниц и отелей являются:

- сарафанное радио (без положительных отзывов и рекомендаций гостиница может потерять клиентов);
- отзывы на сайтах поиска гостиниц (booking.com);
- реклама в интернете, социальных сетях;
- участие в тематических выставках и ярмарках;
- стимулирование продаж (предоставление скидок постоянным клиентам).

Сарафанное радио – самый действенный инструмент продвижения услуг гостиниц и отелей. Посетители сайтов бронирования читают отзывы людей, побывших в той или иной гостинице, следуют рекомендациям друзей и знакомых. Гостиницы должны постоянно следить за комментариями и отзывами своих клиентов, чтобы вовремя реагировать и разрабатывать коррекционные мероприятия.

Важно учитывать такой момент, как направление всего продвижения на привлечение новых постояльцев. На это многие гостиницы тратят огромную часть бюджета, а на сохранение старых клиентов от силы 10%. Должно быть наоборот, 90% средств инвестировать в программу удержания существующих клиентов и 10% - на привлечение новых потребителей.

Клиенты возвращаются в гостиницы, где им понравился сервис, где чувствуется забота. Для этого многие отели на своих сайтах предлагают клиентам выбрать цвет постельного белья, полотенце и т.п. Такие бонусы ничего не стоят гостинице, а клиенту приятно.

Большинство постояльцев – это семьи с детьми. Для таких туристов нужно обеспечить комфортное пребывание. Для этого в гостиницах организуются игровые комнаты, предоставляется детское меню, услуги няни.

Многие отели принимают клиентов с животными. Даже такая небольшая целевая аудитория может принести доход гостинице.

Стимулирование продаж в виде предоставления скидок, акций и введение дисконтных карт для постоянных клиентов – отличный способ повышения лояльности.

Управление продвижением гостиничной услуги

Управление продвижением осуществляется в рамках следующих этапов:

- аналитический этап;
- этап планирования;
- этап организации продвижения и продаж гостиничных услуг;
- этап контроля.

Аналитический этап – это проведение маркетинговых исследований. Результаты изучения рынка гостиничных услуг позволяет создать информационную базу для планирования продвижения услуг гостиницы.

На втором этапе формируется маркетинговый план гостиницы или отеля. На этапе организации продвижения осуществляется реализация плана маркетинга и мероприятий по эффективной продаже гостиничных услуг.

После выполнения программы продвижения следует провести оценку эффективности, сопоставить реальные результаты и ожидаемыми и провести контрольные мероприятия.

Управление продвижением гостиничных услуг должно быть направлено на адаптацию к условиям рынка гостиничных услуг. Главная задача – это содействие основной цели гостиницы – обеспечение потребностей клиентов в услугах гостиницы при условии оптимизации прибыли [11].

4 Система обеспечения безопасности

Количество и состав инженерно-технических средств охраны для гостиницы зависит от установленной категории. Требованиями устанавливается перечень оборудования, которым обязательно оснащается каждая гостиница:

Система охранная телевизионная (далее – СОТ).

Охранное телевидение представляет собой телевизионную систему видеонаблюдения замкнутого типа для противокриминальной защиты объекта. Установка и бесперебойная работа СОТ – обязательное условие для обеспечения безопасности в гостинице гостиницы.

Характеристики и технические возможности системы должны соответствовать Требованиям и государственным стандартам (ГОСТам):

- Охранное телевидение должно обеспечивать непрерывное видеонаблюдение за состоянием обстановки на территории гостиницы, архивирование и хранение данных в течение 30 дней.

Электронное оборудование должно соответствовать действующим ГОСТам:

- Единая система конструкторской документации
- Стандарты производственного оборудования
- Безопасность: пожарная, лазерная, электромагнитных полей радиочастот
- Устойчивость к внешним повреждениям, климатическим условиям, изменениям напряжения в электросети, к механическому воздействию
- Электромагнитная совместимость всех технических средств.
- Защита от несанкционированного доступа к информации.
- Стандартные требования к визуальному отображению с камер, в т.ч. защита оцифрованных видеоматериалов от случайного или преднамеренного искажения.
- Компрессия оцифрованных видеоданных.

Общие технические требования к охранному видеонаблюдению определяет ГОСТ Р 51558-2014 «Средства и системы охранные телевизионные». На этом документе основаны действующие на сегодня рекомендации МВД для охранного телевидения, применяемого подразделениями вневедомственной охраны за 2008 – 2010 год. Согласно ГОСТу, видеонаблюдение является частью общей системы безопасности (ИСБ) или дополнением к охранной системе и включает в себя:

Видеокамеры

Устройства слежения для охранного телевидения должны обладать набором технических характеристик не ниже требований ГОСТа:

– Разрешение (измеряется в телевизионных линиях (ТВЛ) или мегапикселях (Мп). Современные цифровые и fullHD форматы позволяют получать высокоточное изображение до 15 Мп. Но для бесперебойной работы видеонаблюдения без потери скорости нужны модели с разрешением не более 2 – 6 Мп.

– Светочувствительность (минимальная освещенность для получения изображения на матрице камеры).

Модели высокой чувствительности обладают параметрами 0,01 лк. Видеосъемка при слабом источнике света (например, луна) возможна при 0,1 лк.

– Формат матрицы (чем выше показатель, тем меньше искажается изображение).

Стандартные параметры ГОСТа 1/3, 2/3, 1/2 или 1 – из перечисленных два последних определяют высокое качество изображения.

– Объективы: фиксированные или вариофокальные, сферические или асферические (подробнее о характеристиках в главе);

– Фокусное расстояние – характеристика величины угла зрения при определенном оптическом формате.

Чем меньше показатель, тем больше пространства охватывает камера. Качество изображения при увеличении угла обзора снижается.

Оптимальным считается угол обзора на 60-70°, с фокусом от 3,6 мм. В небольшом помещении достаточно 30-40° при фокусном расстоянии 1,8мм.

– Блоки питания на 12В или 24В;

– Сервер, видеорегистратор или иное устройство обработки и коммутации сигнала

С учетом количества устанавливаемых видеокамер и мест их размещения, объема памяти жесткого диска записывающего устройства должно хватать для хранения архива в течение 15-30 дней.

Этот требование ГОСТа исключает архивирования записей только в «облачном» хранении, срок которого не превышает 7 дней;

– Монитор для вывода изображения (не более 4 «картинок» на 1 монитор) с соотношением сторон экрана 4:3;

– Поворотные устройства – увеличивают угол обзора без потери качества съемки на 180-360°;

– Скорость съемки 25 к/с (допустимое замедление до 6 кадров/с, если в кадре нет движущихся объектов).

– Защитные кожухи для защиты от неблагоприятных условий: влажности, заморозков, взрыва, оплавления.

Единые технические требования к объектовым подсистемам техсредств охраны, разработанные в 2008 году, определяют характеристики надежности и сертификации к оборудованию охранного телевидения и ИБС:

- Оборудование серийного производства с ТУ и эксплуатационной документацией.
- Единые технические условия на систему в целом.
- Единые эксплуатационные документы на все составляющие ИБС
- Поставка оборудования видеонаблюдения и ИСБ от одного производителя системы, который предоставляет гарантию и отвечает за качество всех компонентов.
- Комплектующие от других производителей отдельно обозначаются в единых ТУ на систему, оговариваются условия их применения в ТУ и РЭ на систему.

Важно: Перечень готовых систем, соответствующих всем действующим правилам и ГОСТам, утвержден расширенным заседанием технического совета ГУВО МВД России от 09.10.2015 (прот. №2).

Стоит помнить, что требования госстандарта датируются в лучшем случае 2014-2016 г.г. Технические возможности оборудования для видеонаблюдения, выпускаемого сегодня, в разы превосходят системы видеоконтроля, действующие в период разработки и утверждения ГОСТов. Многие функции, ранее присутствующие только в отдельных улучшенных моделях, стали обычным набором параметров. Например, баланс цветопередачи, автоматическая коррекция сигнала и прочее. Поэтому в гостиницу лучше устанавливать современную аппаратуру, существенно превышающую минимальные технические характеристики из Рекомендаций к охранному телевидению [12].

Документы, регламентирующие обеспечение пожарной безопасности

МЧС, органами законодательной власти и контролирующими организациями разработан внушительный список документации, на нормы которых ориентируются пожарные инспекторы в ходе проверок, а также их учитывают проектировщики при разработке планов и чертежей строительных объектов. Основные требования к пожарной безопасности в гостиницах и отелях содержатся в следующих документах.

- 1) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
- 2) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
- 3) ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».
- 4) ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».
- 5) НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.

6) НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.

7) НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.

8) СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений.

9) Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».

10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

Косвенно сюда относят и другие нормативные акты, например, СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения и ряд других.

Кто ответственный за пожарную безопасность?

Ответственным за противопожарную безопасность по умолчанию является руководитель или владелец организации. Он также имеет право назначить ответственным другое должностное лицо, если круг его обязанностей или характер деятельности является смежным с функцией обеспечения пожарной безопасности. Также за должностными лицами может быть закреплен определенный участок, на котором они будут отвечать, например, за инструктаж, эвакуацию и так далее [13].

Видеонаблюдение

Согласно постановлению Правительства № 447 «Об утверждении требований к анти-террористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов», существует несколько категорий опасности, которым те или иные компоненты системы безопасности, должны соответствовать требованиям постановления.

4-я категория опасности:

Видеокамеры должны быть установлены: в холле 1 этажа, у регистрационной стойки, у входа в кассу и у входа в помещения временного хранения ценностей.

3-я категория опасности:

Видеокамеры должны быть установлены: по ограждению территории, у въездных ворот, по периметру здания, у главного входа, у служебных входов, в холле 1 этажа, у регистрационной стойки, у входа в кассу, у входа в помещения временного хранения ценностей и у входа в помещение высшей администрации.

2-я и 1-я категории опасности:

Видеокамеры должны быть установлены: по ограждению территории, у въездных ворот, по периметру здания, у главного входа, у служебных входов, у эвакуационных выходов, у эвакуационных лестниц, у запасных входов и выходов, в холле 1 этажа, у регистрационной

стойки, в коридорах и холлах на этажах, у лифтовых холлов, у входов в помещения, где расположено оборудование инженерных систем здания, в подвальных помещениях, в чердачных помещениях и на крыше, у воздухозаборных решеток и системы вентиляции, у входа в кассу, у входа в помещения временного хранения ценностей, у входа в помещение высшей администрации, в ресторане, у входа в помещение службы безопасности, у территории автостоянки.

ВАЖНО!!! Необходимо учесть тот факт, что глубина архива видеозаписи (то, сколько запись с камер доступна для просмотра) должна быть не менее 30 дней.

Контроль доступа

Прежде всего, давайте определимся, каким гостиницам и иным средствам размещения необходимо ставить полноценную систему контроля доступа. Здесь нам стоит обратиться к звёздности этих самых мест размещения.

Так гостиницы, имеющие 4 или 5 звезд, обязаны поставить комплексную систему контроля доступа только в том случае, если данные требования были выдвинуты органами внутренних дел, в остальных случаях и касательно средств размещения без звезд или от 1 до 3 звезд, устанавливать комплексную СКУД не обязательно.

Однако в зависимости от категории опасности те или иные средства размещения должны оснащать место размещения минимальным набором оборудования СКУД.

4-я категория опасности:

СКУД должны быть установлены: на входе в кассу, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на входе в помещение службы безопасности.

3-я категория опасности:

СКУД должны быть установлены: на въездных воротах, на служебных входах, в номерах на этажах, на входе в кассу, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на входе в помещение службы безопасности.

2-я и 1-я категории опасности:

СКУД должны быть установлены: на въездных воротах, на служебных входах, на эвакуационных выходах, на входах на эвакуационные лестницы, на запасных входах и выходах, в номерах на этажах, на лифтовых холлах, на входах в помещения, где расположено оборудование инженерных систем здания, на подвальных помещениях, на чердачных помещениях и выходе на крышу, на входе в кассу, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на входе в помещение службы безопасности и на служебных помещениях.

Охранная сигнализация.

Системы охранной сигнализации должна присутствовать у всех гостиниц и иных средств размещения. Рассмотрим подробнее, какие требования предъявляются к каждому из средств размещения в соответствии с категорией опасности.

4-я и 3-я категории опасности:

Охранная сигнализация должна быть установлена: на кассе, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на подземных автостоянках.

2-я и 1-я категории опасности:

Охранная сигнализация должна быть установлена: по ограждению территории, по периметру здания, на эвакуационных выходах, на эвакуационных лестницах, на запасных входах и выходах, на входах в помещения, где расположено оборудование инженерных систем здания, систем связи и систем обеспечения безопасности, в подвальных помещениях, в чердачных помещениях и крыше, в кладовых, на кассе, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на подземных автостоянках.

Дополнительные меры для обеспечения безопасности гостиниц различных категорий опасности

Помимо вышеизложенного, гостиницы с 3 по 1 категории опасности должны быть:

- оборудованы ручными металлодетекторами;
- с сотрудниками должны быть проведены образовательные семинары, о том, как можно защититься при возникновении ЧС;
- все инженерно-технические средства охраны и связи должны быть в исправном состоянии;
- ответственные за обеспечение безопасности гостиницы должны на регулярной основе производить обход места размещения и прилегающей территории;

Гостиницы 2 и 1 категории опасности должны:

- оборудовать потенциально опасные (критические) участки гостиницы охранной сигнализацией.

Гостиницы 1 категории опасности должны [14]:

- оборудовать контроль-пропускные пункты (посты).

Исходя из выше приведённых примеров требований по безопасности в гостинице, можно сделать вывод о том, что данные требования, позволяют обеспечивать максимально комфортное, и самое главное, максимально безопасное пребывание гостей в гостинице.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Планирование потребностей службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале – это одна из профессиональных компетенций.

Процесс планирования включает в себя следующие этапы:

- 1) Расчёт потребности в материальных ресурсах на основе удельных норм расхода.
- 2) Расчёт нормы запасов материальных ресурсов.
- 3) Определение источников покрытия потребности в материальных ресурсах.
- 4) Разработка плана ввоза материальных ресурсов.

При расчёте потребностей гостиницы в материальных ресурсах используют метод прямого счёта по формуле: $P_i = N_i \times B$, где P_i – потребность в материале i , N_i – норма расхода этого продукта на единицу услуги, B – объём выполняемых услуг.

Часть материальных ресурсов, используемых в эксплуатационной деятельности гостиницы, не поддаётся точному нормированию из-за разнообразия их видов и использования в незначительных количествах. Например, обтирочные материалы. При их планировании руководствуются данными о фактическом расходе за предыдущий период, а также учитываются факторы, способствующие уменьшению расходов за счёт использования более эффективных синтетических материалов.

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

Чтобы организовать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы, можно выполнить следующие шаги:

1) Разработать должностные инструкции. В них должны быть указаны умения и навыки, внутренние качества, которыми должен обладать сотрудник для успешного выполнения поставленных целей, а также сведения о необходимом уровне образования и опыте работы по данной должности.

2) Сформировать папку с документацией на каждого сотрудника. В ней должны быть: должностные инструкции и абсолютные стандарты; речевые модули, подсказки поведения в той или иной ситуации; приказы и дополнительные документы, которые регулируют работу данного сотрудника.

3) Провести вводный и текущий инструктаж подчинённых. В нём необходимо рассказать о целях, функциях и особенностях работы службы приёма и размещения, а также о порядке технологии обслуживания: приёма, регистрации, размещения и выписки гостей.

- 4) Распределить обязанности и определить степень ответственности подчинённых.
- 5) Координировать деятельность подчинённых.
- 6) Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приёма и размещения.
- 7) Стимулировать подчинённых и реализовывать меры по обеспечению их лояльности.
- 8) Организовать и контролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте.

Важно помнить, что организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения зависит от специфики гостиницы и может меняться со временем.

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

Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества – это одна из компетенций специалиста в области гостиничного дела.

В рамках этой компетенции необходимо:

- 1) Контролировать работу сотрудников службы приёма и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
- 2) Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приёма и размещения.

Для контроля качества работы персонала в гостинице могут применяться следующие процедуры:

- 1) Процедура «Тайный звонок». Сотрудники сторонней организации периодически звонят сотрудникам службы приёма и размещения, отдела продаж и отдела бронирования, чтобы проверить качество и полноту обработки входящего звонка.
- 2) Опция «Дежурный менеджер». Она позволяет контролировать и оценивать работу персонала в выходные дни.
- 3) Ежедневные 10-минутные тренинги внутри подразделений. Руководитель каждого подразделения разрабатывает собственную программу обучения на местах работы.
- 4) Ежегодная проверка соблюдения отелем стандартов бренда. В процессе данной проверки внешним экспертом проверяются стандарты обслуживания гостей персоналом отеля.
- 5) Регулярную проверку качества работы персонала осуществляет также генеральный менеджер отеля.

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

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале – это одна из профессиональных компетенций.

Процесс планирования включает в себя следующие этапы:

- 1) Расчёт потребности в материальных ресурсах.
- 2) Расчёт нормы запасов материальных ресурсов.
- 3) Определение источников покрытия потребности в материальных ресурсах.
- 4) Разработка плана ввоза материальных ресурсов.

При расчёте потребностей гостиницы в материальных ресурсах используют метод прямого счёта. Часть материальных ресурсов, используемых в эксплуатационной деятельности гостиницы, не поддаётся точному нормированию из-за разнообразия их видов и использования в незначительных количествах. Например, обтирочные материалы. При их планировании руководствуются данными о фактическом расходе за предыдущий период, а также учитываются факторы, способствующие уменьшению расходов за счёт использования более эффективных синтетических материалов.

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

Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы – это одна из профессиональных компетенций.

Для этого необходимо:

- 1) Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2) Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.
- 3) Рассчитывать нормативы работы горничных.
- 4) Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
- 5) Составлять графики работы персонала и распределять обязанности между работниками.
- 6) Проводить инструктаж персонала службы и обучающие занятия.
- 7) Оформлять отчётную документацию.
- 8) Информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- 9) Вести учёт забытых вещей.
- 10) Работать с просьбами и жалобами гостей.

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

Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей – одна из профессиональных компетенций (ПК 3.3) по специальности «Гостиничное дело».

Для этого необходимо:

1) Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2) Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

Чтобы овладеть этой компетенцией, необходимо знать:

- критерии и показатели качества обслуживания;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
- систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Также необходимо иметь практический опыт:

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

6 Индивидуальное задание

Проведение различных видов уборочных работ

Hotel housekeeping – служба, основной обязанностью которой являются различные виды уборочных работ в гостинице. Выражение переводится с английского языка как «уход за домом» и в применении к отелю обозначает комплекс мероприятий по поддержанию порядка и обслуживанию гостей. Сегодня эта задача решается двумя способами: либо формированием собственной структуры специалистов по чистоте и уюту, либо передачей задач на аутсорс. Объём и частота обслуживания номеров, определяется уровнем гостиницы, но обычно экономить на этом направлении не принято. Снижение качества уборки тут же сказывается на заполняемости номеров и прибыли предприятия.

Принято выделять три основные зоны уборки:

- номера;
- зоны общего пользования и технические помещения;
- входная группа и прилегающая территория.

Важно, чтобы деятельность по наведению чистоты была как можно менее заметной: убирать в номерах желательно во время отсутствия постояльцев.

Уборка мест общего пользования в гостинице включает в себя наведение порядка в следующих зонах: парадный вход, тамбур, ступени, холлы, лифты, коридоры, лестничные проёмы, административные, технические, подсобные и служебные помещения.

Последовательность уборки любого помещения общего пользования:

- 1) Вынос мусора, мытьё мусорных корзин и замена пакетов в них.
- 2) Удаление загрязнений и пыли с мебели, оборудования, оргтехники, подоконников, светильников, радиаторов отопления.
- 3) Чистка мягкой мебели и ковровых покрытий пылесосом.
- 4) Протирка выключателей, перил, подлокотников кресел, рабочих столов, ручек дверей ветошью, смоченной в растворе дезсредства.
- 5) Мытьё полов моющим раствором.
- 6) Проветривание помещения.

Ежемесячно проводится генеральная уборка с отодвиганием мебели, мытьём и обработкой специальными моющими и обеззараживающими препаратами всех поверхностей, включая стены, окна, двери, вентиляционные и отопительные приборы, лампы.

К служебным помещениям относятся комнаты для сотрудников, раздевалки для них, санузлы и душевые для персонала, коридоры, лестницы, лифты, офисы для руководства, бух-

галтерии, завхоза и др. В их обязанности входит чистка ковровых покрытий, мытьё окон, дверей, стен, полов, дезинфекция санузлов для сотрудников, очистка урн, сбор мусора, уборка прилегающей территории.

Существует три основных вида уборки гостиничных номеров:

1) Периодическая. Производится во время проживания постояльца. Она требует особого внимания и такта, поскольку в номере находятся личные вещи гостя.

2) Полная. Осуществляется после выезда гостя. Для достижения максимально возможного результата в этой области часто используются чек-листы, которые помогают не пропускать ничего из необходимого.

3) Генеральная. Осуществляется два раза в год и обычно сопровождается закрытием номера к продажам. За это время в номере снимаются и перестираются все гардины, шторы и покрывала. Работники переворачивают и выносят кровати, отодвигают все шкафы и тумбочки и тщательно пылесосят всё напольное покрытие.

Все виды уборок в отеле выполняются по заранее установленному стандарту и состоят из трёх основных этапов:

1) Подготовка тележки.

2) Уборка номеров, которая выполняется по периметру слева направо или справа налево, без пропусков.

3) Расстановка мебели и аксессуаров, создание аккуратного вида комнаты.

Каждый отель имеет свои стандарты к организации труда горничных и обеспечению порядка в комнатах. Во многом это зависит от категории гостиницы и отношения руководства к этому вопросу.

Во время учебной практики, была освоена уборка в общественных помещениях и уборка в номерах.

Во время работы использовались специальное оборудование и чистящие средства:

- Пылесос;
- Озонатор воздуха;
- Чистящие средства для стирки ткани и т.д

В качестве вывода, можно утверждать о том, что данное оборудование, инвентарь, а также этапы проведения работы, позволяют эффективно проводить работу по поддержанию чистоты, на территории отеля.

Заключение

В ходе учебной практики, были повторно и подробно изучены схемы организационных структур управления гостиницы, а именно «Новотель Владивосток», а также в ходе учебной практики, были выполнены поставленные задачи, такие как:

- Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
- Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
- Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- Оформление и подготовка счетов гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).

В период учебной практики были получены навыки и практические умения, которые получены в ходе участия в работе предприятия.

Данные знания, являются отличной основой для дальнейшего совершенствования знаний и приобретения новых навыков для работы на предприятии.

Несмотря на небольшой срок работы, «Новотель Владивосток» сумел зарекомендовать себя, как отличное место для отдыха и заселения гостей, которое в состоянии предоставить гостям все необходимые и дополнительные услуги для комфортного времяпровождения гостей.

Список использованных источников

- 1 Калинина Е. Известный бренд открыл 18-этажный отель во Владивостоке. Здание на 102 номера построили практически в центре города за 360 миллионов рублей / Е. Калинина // Комсомольская правда. – 2021. – 27 мая. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/4307761/> (дата обращения: 07.05.2024).
- 2 Гостиничная сеть Accor Hotels: les rêves se réalisent. Текст: электронный // Факультет Коммерции и Туристической Индустрии. [сайт] – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor-гостиничная-сеть-мечты-сбываются/> (дата обращения: 14.05.2024).
- 3 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers. [сайт] – URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-цепnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 07.05.2024).
- 4 Как правильно выбрать форму организации бизнеса. Текст: электронный // Астрал. – [сайт] URL: <https://astral.ru/info/registratsiya-biznesa/obshchie-voprosy-po-registratsii-biznesa/kak-vybrat-organizatsionno-pravovuyu-formu-predpriyatiya/> (дата обращения: 07.05.2024).
- 5 Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. – [сайт] URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/28149> (дата обращения: 07.05.2024)
- 6 Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения. – Текст: электронный // rusnka. [сайт] – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 07.05.2024).
- 7 Оргструктура предприятия, или как правильно настроить механизмы управления. – Текст: электронный // Журнал Эвотора «Жиза». – [сайт] URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmu-upravleniya/> (дата обращения: 11.05.2024)
- 8 Тема 5. Организационная структура управления гостиницей. Текст: электронный // StudFiles. – [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:5/> (дата обращения: 11.05.2024)
- 9 Текст: электронный // Я. Путешествия. [сайт] URL: <https://travel.yandex.ru/hotels/vladivostok/novotelvladivostok/?activeTabId=offers&adults=2&checkinDate=2024-05-14&> (дата обращения: 11.05.2024)
- 10 Тема 7. Технологический цикл обслуживания гостей. Текст: электронный // StudFiles. [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:7/> (дата обращения: 11.05.2024)

11 Продвижение гостиничных услуг. Текст: электронный // Справочник от автор24. [сайт] URL: https://spravochnick.ru/marketing/prodvizhenie_produkcii_marketingovye_kommunikacii/prodvizhenie_gostinichnyh_uslug/ (дата обращения: 12.05.2024)

12 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofy.ru. [сайт] URL: https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostinicz-soglasno-antiterroristicheskoy-zashhishhennosti.html?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.ru%2F (дата обращения: 15.05.2024)

13 Рассказываем о нормах и требованиях пожарной безопасности в гостиницах. Текст: электронный // Империял. Противопожарные двери Москва. [сайт] URL: <https://dverizavod.com/stati/trebovaniya-pozharnoj-bezopasnosti-v-gostiniczax-i-otelyax.html> (дата обращения: 15.05.2024)

14 Требования к антитеррористической безопасности гостиниц, хостелов, санаториев, отелей и иных средств размещения. Текст: электронный // Профбезопасность. [сайт]. – URL: https://profbez.pro/blog/antiterror_sochi/ (дата обращения: 15.05.2024).

Приложение А

Образцы организационных структур

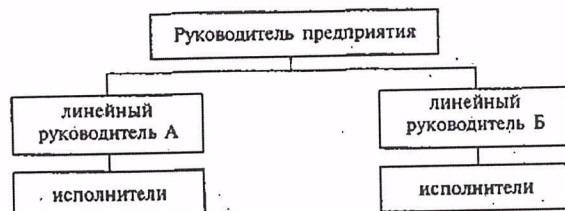


Рисунок А.1 – Линейная структура управления организацией

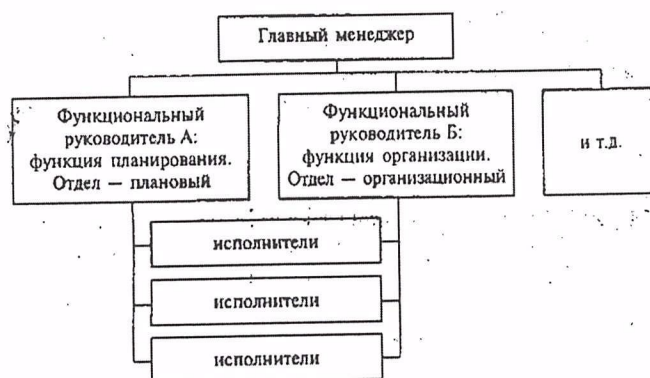


Рисунок А.2 – Функциональная структура управления организацией

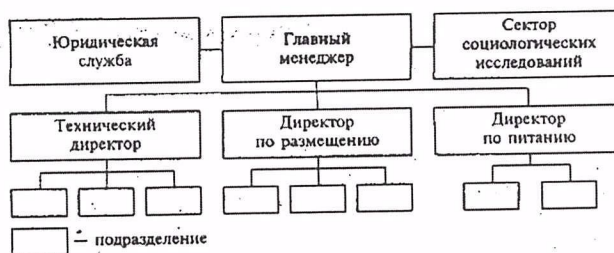


Рисунок А.3 – Линейно-функциональная структура управления

Приложение Б

Технологический процесс обслуживания в гостинице



Рисунок Б.1 – Технологический процесс обслуживания в гостинице

Приложение В

Технология заселения гостя

Таблица В.1 – Технология заселения гостя

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя	«Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в Лотте Отель Владивосток» «Чем я могу вам помочь?»	Помните, вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуйте гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее и вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать	«Доброе утро\ день\ вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам!» «Доброе утро\ день\ вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласит коллегу, он будет рад Вас обслужить!»	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточните имя гостя	«Подскажите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Нельзя обращаться на ты, только по ФИО
Уточняем было ли сделано бронирование	«Подскажите пожалуйста, вы бронировали номер ранее?»	Если гость бронировал, обращаемся к программе OPERA во вкладке Arrivals Если бронирования не было, то тогда осуществляем процедуру «Walk in»
Просим у гостя предоставить паспорт	Для заселения, мне потребуется ваш паспорт	Если гость отказывается предоставить паспорт, просим его продиктовать данные паспорта
Подтверждение деталей бронирования	Давайте с вами проверим детали бронирования Итак, вы забронировали номер на имя... (Драгунов Сергей) вы будете проживать с 20 по 30 марта, вами был выбран номер категории... (Standart) также в ваше проживание включён пакет питания, с включённым завтраком на 1 человека, также ваше бронирование было негарантированным (либо гарантированным)	Если детали бронирования некорректны, их необходимо исправить в профайле.
Уточняем, можно ли сделать копию паспорта	«Могу ли я сделать копию Вашего паспорта»	Если гость отказывается в копировании паспорта, то просим продиктовать данные паспорта
Делаем копию необходимых данных паспорта (1 стр и прописка)	«Сергей, как вы добрались до нашего отеля, проживали ли вы здесь раньше и тд.»	Делаем копию 1 страницы и прописки, во время этого заполняем молчание уместными вопросами.
Возвращаем паспорт	«Вот пожалуйста, ваш паспорт	Не давать паспорт в руки, а класть его на стойку ресепшн
Проверяем свободен ли номер и чистоту номера	«Одну минуту пожалуйста, я проверю статус вашего номера»	Необходимо обратиться в программу OPERA вкладка Room Manager. (Заселяем гостя в номер со статусом «Inspected»)
Распечатываем с программы OPERA регистрационную карту	«Сергей, для продолжения процедуры заселения, необходимо будет заполнить регистрационную	Помочь гостю с ориентироваться в регистрационной карте при помощи своей ручки

Продолжение таблицы В.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
	форму, ознакомится с правилами проживания в нашем отеле и подписать»	
Уточнить у гостя способ гарантии проживания	«Подскажите пожалуйста, как бы вы хотели прогантировать ваше проживание?»	Есть 3 способа возможности оплатить проживание: 1. Преавторизация 2. Оплата за весь период проживания либо картой, либо наличными 3. Оплата посуточно
Проинформировать гостя о выдаче финансово-отчётных документов	«Сергей, это ваш информационный счёт, в котором указаны начисления за проживания, сверьте пожалуйста корректность начисления, и подпишите счёт»	Распечатываем информационный счёт с «Billing» и показываем своей ручкой, где подписать счёт Берём оплату и выписываем итоговый счёт Итоговый счёт с чеками вкладываем в конверт и отдаём его гостю
Уточняем у гостя, будет ли он гарантировать доп. расходы	«Подскажите пожалуйста, вы бы хотели про гарантировать доп. расходы?»	Если гость захотел про гарантировать, то стоит спросить у гостя, как он будет осуществлять гарантирование. Оформляем депозит в «billing»,
Узнать, каким способом гость будет гарантировать дополнительные расходы	«Каким способом Вы хотели бы прогантировать (внести депозит) дополнительные расходы»	Информируем гостя о различных способах оплаты.
Информируем гостя о всех услугах отеля	«Сергей, позвольте проинформировать вас касемо наших услуг... «В нашем отеле имеются...	Информируем гостя не только о платных, но и о бесплатных услугах
Проинформировать гостя о местоположении комнаты	«Номер Вашей комнаты написан на гостевой карте, он расположен на третьем этаже» «Пожалуйста, Сергей, это Ваша гостевая карта. На ней вы можете увидеть следующую информацию: пароль от WIFI, информацию о работе стойки ресепшн и т.д. Ваш номер находится на 8 этаже, лифт расположен на противоположной стороне от стойки ресепшн.»	Нельзя проговаривать номер комнаты гостя, необходимо лишь озвучить, где написан номер комнаты (при заселении).
Информировать о расписании завтрака и расположении ресторана	«Сергей, завтрак формата «Шведский стол» входит в стоимость Вашего проживания, он проходит с 7 до 10 утра в нашем ресторане «Хэкимган» на первом этаже отеля»	Если у гостя возникнут дополнительные вопросы, администратору необходимо на них ответить.
Сообщить гостю, что стойка размещения доступна 24 час в сутки (или номер ресепшн)	«Мы работаем круглосуточно, поэтому, если у Вас возникнут какие-либо вопросы, вы всегда можете к нам обратиться, позвонив на номер телефона, который указан на гостевой карте, а также на памятке гостя в Вашем номере, либо напрямую обратиться на стойку ресепшн»	Если у гостя возникнут дополнительные вопросы, администратору необходимо на них ответить.
Спросить, нужна ли помощь с багажом	«Вам понадобится помощь с багажом?»	Если необходима помощь, нужно позвонить в службу багажистов.
Спросить, чем можно помочь ещё	«Могу ли я Вам еще чем-либо помочь?»	Если гостю не нужна помощь, необходимо пожелать ему приятного отдыха в отеле.

Таблица В.2 – Технология выселения гостя

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в «Лотте Отель Владивосток»!	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуйте гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, что заставляю вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу же подойду к вам» «Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад вас обслужить.»	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросить у Гостя, чем Вы можете ему помочь.	«Подскажите пожалуйста, чем я могу вам помочь?»	Голос должен быть мягкий и четкий. Настрой должен быть дружелюбным по отношению к гостю
Уточнить у Гостя номер комнаты / фамилию.	«Подскажите пожалуйста, ваш номер комнаты.» «Подскажите пожалуйста, вашу фамилию.»	При выселении нужно уточнить номер комнаты вслух.
Попросить Гостя вернуть ключ от номера.	«Могу я попросить ваш ключ?»	Проверьте в программе OPERA оплату за проживание гостя. Если Гость еще не оплатил, то необходимо подготовить информационный счет.
Подготовить информационный счет.	«Сейчас я подготовлю ваш информационный счет.»	В момент подготовки счета, можно поинтересоваться у гостя, как прошло его проживание.
Спросить у Гостя, как прошло его проживание.	«Сергей, расскажите пожалуйста, как прошло Ваше проживание?» «Скажите, все ли вам понравилось во время проживания в нашем отеле?»	В этот момент также можно поинтересоваться, какие достопримечательности города Гостю удалось посетить.
Выдать Гостю информационный счет.	«Ваш информационный счет готов. Подскажите пожалуйста, все ли верно?»	Проконтролируйте, чтобы Гость подписал счет.
Уточнить у Гостя, понадобятся ли отдельные счета за проживание и дополнительные услуги.	«Понадобятся ли вам отдельные счета за проживание и дополнительные услуги?»	Если гость ответит положительно, необходимо подготовить два счета.
Спросить у Гостя, каким способом он хотел бы оплатить проживание.	«Скажите, пожалуйста, каким способом Вы бы хотели оплатить ваше проживание?»	Сообщить Гостю о всех доступных способах оплаты.
Произвести оплату.	«Прикладывайте, пожалуйста, вашу карту.»	Если оплата производится наличными расчетом, то необходимо пересчитать принятые денежные

Продолжение таблицы В.2

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
		средства, произнося вслух приня- тую сумму.
Предложить Гостю забронировать номер на следующее проживание.	«Планируете ли вы посетить наш город еще раз?»	Если ответ положительный, то сделайте бронирование для гостя.
Подготовить и выдать гостю итоговый счет.	«Вот ваш счет. Взгляните, здесь сам счет, также к нему прилагаются два чека: фискальный чек и слип-чек из банковского терминала. Я сложу их для вас в конверт.»	Если у гостя возникнут какие-либо вопросы по поводу счета, то необходимо будет ответить на них
Спросите Гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н Драгунов, могу я вам еще чем-либо помочь?»	У гостя может возникнуть потребность в помощи с багажом. Если он попросит, то необходимо будет оказать помощь гостю
Перед тем, как окончательно отпустить Гостя, пожелайте ему хорошего дня и скажите, что будете рады увидеть его снова.	«Хорошего дня! Будем ждать вас снова в нашем отеле! До, свидания!»	

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

обучающийся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.

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

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

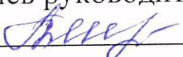
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
4	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
5	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
6	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
8	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6
9	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	6
10	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6

11	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	
12	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6
	Проведение различных видов уборочных работ.	
13	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	6
	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	
14	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	6
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	
15	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	6
	Оформление документов на забытые вещи.	
16	Использование в работе знаний иностранных языков.	6
	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	
17	Оформление документации на хранение ценных вещей.	6
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	
18	Составление отчета.	12

Дата выдачи задания «06» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» мая 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

обучающийся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	Отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	Хорошо
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	Хорошо

Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			Хорошо
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	Хорошо
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Проведение различных видов уборочных работ.	Отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 25 мая 2024 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Коростелев Богдан Владимирович

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

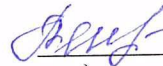
Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «06.05.2024» по «25.05.2024»

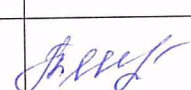
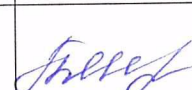
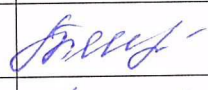
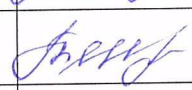
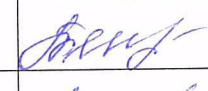
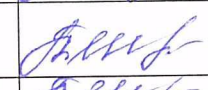
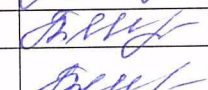
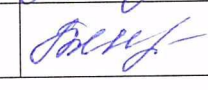
Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2024 г

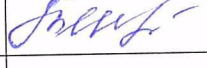
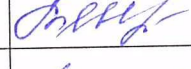
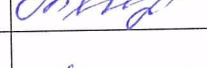
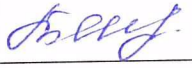
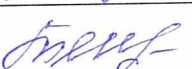
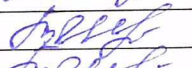
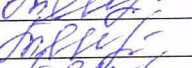
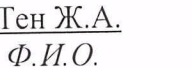
дата


подпись

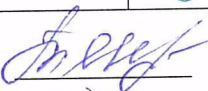
Тен Ж.А.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
07.05.2024	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5	
08.05.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	5	
09.05.2024	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	5	
10.05.2024	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	5	
11.05.2024	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	5	
13.05.2024	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	5	
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	5	
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5	
14.05.2024	Оформление и подготовка счетов гостей.	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	5	

15.05.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	5	
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	5	
16.05.2024	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	5	
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	5	
17.05.2024	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	5	
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	5	
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	5	
18.05.2024	Проведение различных видов уборочных работ.	5	
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.		
20.05.2024	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	5	
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	5	
21.05.2024	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	5	
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	5	
22.05.2024	Оформление документов на забытые вещи.	5	
	Использование в работе знаний иностранных языков.	5	
23.05.2024	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	5	
	Оформление документации на хранение ценных вещей.	5	
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	5	
24.05.2024- 25.05.2024	Обобщение полученных материалов.	5	
	Оформление отчёта практики.	5	
	Защита отчета по практике.	5	
25.05.2024	Дифференцированный зачет.	5	

Руководитель

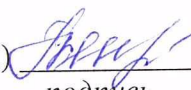

подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента Коростелева Богдана Владимировича
группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере.	<i>высокий</i>
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации.	<i>высокий</i>
ОК 3	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 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	<i>высокий</i>
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке.	<i>высокий</i>
ОК 7	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 9	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>высокий</i>
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности.	<i>высокий</i>
ПК 1.1	Планировать потребности	Отработка навыков общения с	<i>высокий</i>

	службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	<i>высокий</i>
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	<i>высокий</i>
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	<i>высокий</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	<i>высокий</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	<i>высокий</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление документации на хранение ценных вещей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	<i>высокий</i>

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А.
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Коростелева Богдана Владимировича

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

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр.адрес

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

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

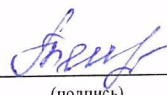
Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

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

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

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«25» мая 2024 г.