

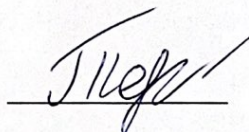
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

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



М. С. Терешкова

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 деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор».....	15
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	20
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор».....	20
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	27
4 Система обеспечения безопасности.....	30
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	33
6 Индивидуальное задание.....	36
Заключение.....	39
Список использованных источников.....	41
Приложение А. Внешний вид ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»).....	44
Приложение Б. Внешний вид ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»).....	45
Приложение В. Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории 3 звезды.....	46
Приложение Д. Номерной фонд ООО «УК «Экватор».....	48
Приложение Е. Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор».....	52
Приложение Ж. Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор».....	54
Приложение И. Стандарты обслуживания гостей в ООО «УК «Экватор» для сотрудников СПиР.....	56
Приложение К. Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор».....	59
Приложение Л. Экологическая политика в ООО «УК «Экватор».....	61
Приложение М. Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор».....	65
Приложение Н. Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор».....	66
Приложение П. Стандарты внешнего вида для горничных ООО «УК «Экватор».....	70

Введение

В последние годы в сфере туризма появилось устойчивое выражение «индустрия гостеприимства». Что же оно обозначает?

Индустрия гостеприимства – это не сфера бизнеса или экономики, это более обширное понятие, включающее в себя туристскую и ресторанный деятельность, сферу обслуживания, развлечения, питание, организацию музейно-экскурсионной деятельности и многое другое. Гостеприимство важно не только для отдельного человека, владельца собственного предприятия, но и для всей экономики страны в целом [1].

Многие авторы говорят о том, что от латинского «*hospitalis*», что означает «гостеприимный», произошло понятие «гостиница», «отель». По поводу происхождения этого термина, сегодня существуют и другие мнения. Одна из распространенных точек зрения сводится к тому, что английское слово «*hospitality*» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «*hospice*» (оспис), что означает «странноприимный дом». Старейшим из учреждений такого рода является Hospice de Beaune (Оспис-де-Бон) в Бургундии, известное также как Hotel Dieu (Отель Дье) – «Дом Бога». Оно было основано в 1443 году как благотворительная больница и приют для бедняков. Эта больница функционирует и в настоящее время.

Слово «гостиница» в русской истории берет свое начало из старославянского. «Гостинцем» раньше называли большую дорогу, по которой прибывали гости. Позже, место, где временно проживали постояльцы, стали именовать «гостиницами».

Итак, гостиница – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания. В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться. Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д. [2].

Сейчас активно происходит расширение географии путешествий и развитие современного туризма. Это приводит к увеличению спроса туриста на услуги размещения как неотъемлемой части туристского продукта, а также появлению большого разнообразия средств размещения. С каждым годом турист становится все более требовательными к качеству услуг,

предоставляемых в гостиницах. В связи с этим возникает необходимость классификаций гостиниц для контроля качества гостиничного сервиса.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

Исходя из данных определений, можно сделать вывод, что индустрия гостеприимства представляет собой сферу услуг в области туризма, включающая и объединяющая различные предприятия туристской индустрии: гостиницы, туроператоры и туристские агентства, предприятия питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т. д., а также организации, оказывающие сопутствующие услуги.

Учебная практика проходила с 6 по 25 мая в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

Целью прохождения учебной практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Для достижения указанных целей прохождения учебной практики были поставлены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;
- 3) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- 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;
- 5) отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- 6) выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;
- 7) проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- 8) отработка навыков регистрации иностранных граждан;

- 9) осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах;
- 10) оформление, подготовка счетов гостей и отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 11) отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- 12) изучение работы офиса административно-хозяйственной службы;
- 13) проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;
- 14) применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование;
- 15) составление актов на списание инвентаря и оборудования;
- 16) ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- 17) овладение практическими навыками супервайзера, координатора;
- 18) проведение различных видов уборочных работ и контроль сохранности предметов интерьера номеров;
- 19) ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения;
- 20) осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;
- 21) оформление документов на забытые вещи;
- 22) использование в работе знаний иностранных языков;
- 23) оказание персональных и дополнительных услуг гостям;
- 24) оформление документации на хранение ценных вещей;
- 25) оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: законодательные, нормативно-правовые акты, документы предприятия; научная литература, научные статьи, электронные ресурсы по гостиничному делу, гостиничному сервису, гостиничной индустрии, статистические сборники, учебные материалы, а также методические пособия и рекомендации по проведению исследований в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор»

Арт-конгресс-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор»), находясь в девятиэтажном здании, способен оказать различные услуги гостиничного индустрии (Приложение А). Отель возник 25 мая 1988 года и в 2024 году отметит свой 36 день рождения.

Строительство отеля было приурочено к Летней Сеульской Олимпиаде 1988 года и первыми гостями стали выдающиеся спортсмены Советского Союза. Арт-конгресс-отель «Экватор» можно назвать олимпийским отелем: в дальнейшем здесь проходили акклиматизацию сборные команды перед выездом на Олимпиады в Сиднее (2000 год), в Пекине (2008 год) и в Токио (2021 год).

За время своего существования Арт-конгресс-отель «Экватор» был и домом меж рейсового отдыха моряков и профилакторием с предоставлением медицинских услуг высокого уровня [3].

ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Набережная, д. 20 (Приложение Б).

Телефон отеля: 8 (800) 35-000-32, +7 (914) 707-64-05.

Электронная почта ООО «УК «Экватор»: sales@hotelequator.ru.

Арт-конгресс-отель «Экватор» находится в центральном деловом районе города Владивостока. Из многих номеров на верхних этажах открывается прекрасный вид на Амурский залив. В 3 минутах ходьбы – набережная Спортивной гавани, в 5 минутах – Центральная площадь города Владивостока.

Путь до арт-конгресс-отеля «Экватор» не предоставит трудностей. До международного аэропорта города Владивосток 50 километров (50-65 минут на такси), а до железнодорожного вокзала города Владивосток 600 метров (пешком – 10-15 минут, на такси – 5 минут). Между аэропортом и железнодорожным вокзалом курсирует аэроэкспресс. По запросу сотрудники могут организовать трансфер от и до аэропорта [4].

Для гостей доступны такие бесплатные услуги, как меню подушек, удобная парковка, камера хранения, безлимитный Wi-Fi. Также представлены и такие дополнительные платные услуги, как экскурсионное бюро, салон красоты, ресторан и кафе-бар, сувенирный магазин. Во всех комфортабельных номерах в числе удобств: телевизор со спутниковыми каналами, телефон и собственная ванная комната.

Каждое утро для гостей сервируют завтрак «шведский стол». Кроме того, в отеле можно заказать традиционные блюда русской и дальневосточной кухни.

В отеле расположено 5 современных площадок для проведения любых мероприятий – от тренингов на 20 человек до пышных корпоративных мероприятий на 300 человек [5].

Известно, что в соответствии с Положением о классификации гостиниц от 18.11.2020 № 1860, для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд. В случае ООО «УК «Экватор», он относится к «трех-звездным» (Приложение В). По виду – это городская гостиница (отель). Количество номеров отеля высшей категории «Люкс» 5 (10 мест), высшей категории «Джуниор сьют» 25 (50 мест), а первой категории – 61 номер (73 места) [6].

Следовательно, основные преимущества отеля ООО «УК «Экватор»:

- 1) отличное месторасположение – центр города и потрясающий вид из окон на Амурский залив;
- 2) возможность без сложностей добраться в любую точку города Владивосток, а в свободное время прогуляться до достопримечательностей: спортивная Набережная, Центральная площадь города Владивостока, грузинский ресторан «Супра» – все в пределах 5 минут пешком;
- 3) наличие пяти конференц-залов, ресторана, кафе, парковки;
- 4) возможность размещения с домашними питомцами;
- 5) обновленные номера повышенной комфортности, а также свежий стильный ремонт в морской тематике;
- 6) наличие меню-подушек и массажного оборудования.

Таким образом, все 36 лет существования ООО «УК «Экватор» успешны и эффективны, а поток гостей с каждым годом только увеличивается.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор»

Арт-конгресс-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор») по организационно-правовой форме является обществом с ограниченной ответственностью, поэтому его деятельность регулируется такими законодательными, нормативно-правовыми актами, как: Гражданский кодекс Российской Федерации [7], Налоговый кодекс Российской Федерации [8], Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» [9], также Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [10], Закон РФ «О защите прав потребителей» [11], Федеральный закон «О безопасности» [12].

В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», «обществом с ограниченной ответственностью» (далее – ООО) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники не отвечают по его обязательствам и несут риск

убытков, связанных с деятельностью ООО, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества» [9].

Учредителем ООО «УК Экватор» является одно физическое лицо. Уставный капитал организации составляет 10.000 рублей [13].

Форма собственности ООО «УК «Экватор»: частная. Это коммерческая организация, целью которой является извлечение максимальной выгоды от своей деятельности, получение прибыли, ее максимизация.

ООО «УК «Экватор» с 1 августа 2016 года имеет статус малого предприятия. Малое предприятие – юридическое лицо, которое соответствует определенным критериям, входит в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства. Малые предприятия имеют определенные льготы.

Критериями, по которым юридическое лицо относится к малому бизнесу (малому предприятию), являются [14]:

1) среднесписочная численность работников за предшествующий календарный год – до 100 человек включительно, а в ООО «УК «Экватор» показатель составляет 95 человек на 2024 год; в 2023 году численность была на уровне 87 человек;

2) предельное значение дохода за предшествующий календарный год в размере 800 миллионов рублей; доход определяется по данным налогового учета путем суммирования доходов по всем осуществляемым видам деятельности и применяемым налоговым режимам. Размер дохода ООО «УК «Экватор» в 2023 году составил 512,783 миллионов рублей;

3) общая доля благотворительных, общественных организаций в уставном капитале предприятия не более четверти, а иностранных, не относящихся к малому бизнесу, 49 процентов. В случае ООО «УК «Экватор», 100 процентов уставного капитала принадлежит физическому лицу;

4) ООО «УК «Экватор» использует специальный налоговый режим: УСН (Упрощенную систему налогообложения). В соответствии с Налоговым кодексом РФ, применение УСН предприятием ООО «УК «Экватор» освобождает его от уплаты налога на прибыль, НДС, налога на имущество организаций (за исключением налога, уплачиваемого в отношении объектов недвижимого имущества, налоговая база по которым определяется как их кадастровая стоимость) [15].

Деятельность ООО «УК «Экватор», кроме федеральных, региональных и местных нормативно-правовых актов, также регулируется учредительными документами. Прежде всего, речь идет об Уставе ООО «УК «Экватор». В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», Устав должен содержать: полное и

сокращенное фирменное наименование; данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала, и т.д. [16].

Ранее организацией руководил директор, но с 21 марта 2018 года руководство (функции единоличного исполнительного органа) осуществляет управляющая организация ООО «Управляющая компания «Экватор» (ООО «УК «Экватор»).

Таким образом, деятельность ООО «УК «Экватор», как юридического лица, осуществляется на основании действующих федеральных, региональных законодательных, нормативно-правовых и учредительных документов. Они регулируют разные направления и стороны деятельности предприятия, устанавливают те или иные требования, связанные с ведением деятельности, соблюдение которых помогает предприятию оставаться на рынке значительно длительное время.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления (далее – ОСУ) – это совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчинённости и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

ОСУ складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации. Создание ОСУ прежде всего направлено на распределении прав и ответственности между отдельными подразделениями, а также на распределение прав и обязанностей между ними [17].

ОСУ гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее местоположением, спецификой гостей и другими факторами.

Оптимальным вариантом построения ОСУ станет структура, которая позволит осуществлять взаимодействие с внешней средой, а также реагировать на перемены в ней, направлять и распределять внутренние ресурсы и усилия персонала на то, чтобы достичь поставленных целей [18].

В ОСУ гостиницей выделяют звенья и уровни управления.

Звенья управления (отделы) – структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть (например, менеджеры, осуществляющие регулирование и координацию деятельности нескольких подразделений). Связи между отделами имеют горизонтальный характер.

Уровни управления – совокупности звеньев управления, занимающих определенную ступень в системе управления гостиницей. Ступени управления находятся в вертикальной зависимости и подчиняются друг другу (менеджеры более высокой ступени управления принимают решения, которые конкретизируются и доводятся до нижестоящих звеньев).

Основные типы ОСУ представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные типы ОСУ

Тип ОСУ	Характеристика ОСУ
Линейная	Одна из простейших ОСУ. Характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления. Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от линейного менеджера, то есть лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной)
Функциональная	Смысл данной структуры состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы). Таким образом, общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. Это дает название данной структуре – функциональная
Линейно-функциональная	Используется в крупных предприятиях. Всю полноту власти берёт на себя линейный руководитель, возглавляющий отдельный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных. Линейно-функциональная структура образуется путем создания специализированных служб (смен, бригад) при каждом линейном руководителе. Это позволяет оказывать помощь руководителю в изучении и решении возникающих проблем, концентрировать внимание на текущей деятельности [19]

Арт-конгресс-отель «Экватор» представляет собой достаточно большое предприятие, которому необходима структура управления наиболее эффективная в стабильной среде, рассчитанная на применение действующих технологий, содействующая эффективному исполнению стандартизированных эксплуатационных мероприятий, ориентированная на ценовую конкуренцию. Поэтому, на предприятии принята линейно-функциональная ОСУ (Приложение Г).

К особенностям линейно-функционального типа организационной структуры управления относится заключение полномочий в руках линейного руководителя, который возглавляет весь коллектив. Управленцу помогает специально созданный аппарат в решении появляющихся вопросов и проблем, которые состоят в функциональных подразделениях.

Преимущества и недостатки линейно-функциональной структуры управления представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Преимущества и недостатки линейно-функциональной ОСУ

Для качественной деятельности гостиничного предприятия, в Арт-конгресс-отеле «Экватор» функционируют следующие отделы: служба приема и размещения, хозяйственная служба, ресторанная служба, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров, финансовая служба, отдел закупок, служба безопасности и инженерно-техническая служба. Общая численность персонала ООО «УК «Экватор» в 2024 году составляет 95 человек.

Во главе Арт-конгресс-отеля «Экватор» находится управляющий отелем, поскольку управление отелем передано управляющей компании ООО «УК «Экватор». Управляющий координирует работу руководителей каждого отдела, каждой службы. Также он несет ответственность за принятие всех главных решений, которые повлияют на дальнейшую деятельность предприятия. Соответственно, целью в принятии решения генерального директора является обеспечение эффективной деятельности гостиничного предприятия.

Управляющий ООО «УК «Экватор» организует бесперебойную деятельность гостиничного предприятия, осуществляя контроль за качеством выполнения должностных обязанностей сотрудников. Также он направляет деятельность сотрудников гостиницы на

организацию и обеспечение содержания помещений, имущества в исправном состоянии при эксплуатации, благоустройства территории, соблюдение всех санитарно-технических правил. Стоит также отметить, что в обязанности управляющего входит обеспечение рентабельного ведения бизнеса, качественное предоставление услуг отеля. Он должен принимать решения по содержанию, расширению и укреплению материально-технической базы. К тому же, его должностной обязанностью является утверждение кадров, координация работы управляющих подразделений, а также производственных звеньев.

Служба приема и размещения (далее – СПиР) выступает неким проводником между всеми структурными подразделениями отеля. Основными функциями службы являются:

- 1) регистрация, поселение и выписка гостей;
- 2) распределение номеров;
- 3) обработка заказов на бронирование;
- 4) координация всех видов обслуживания клиентов;
- 5) обеспечение гостей информацией об отеле, местных достопримечательностях и любой другой интересующей информацией;
- 6) передача информации другим службам гостиницы;
- 7) подготовка, выдача платежных документов за оказанные услуги, предоставление окончательных расчетов [20].

Во главе управления СПиР в ООО «УК «Экватор» находится старший администратор. Его основные обязанности следующие:

- 1) разработка процедуры и схемы приема и размещения гостей, доведение их до сведения персонала;
- 2) координация работы персонала по встрече и регистрации клиентов;
- 3) встреча особо важных гостей;
- 4) организация и контроль работы персонала СПиР;
- 5) контроль соблюдения пропускного и паспортно-визового режима;
- 6) работа с неплатежеспособными клиентами, выехавшими без оплаты проживания;
- 7) рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей;
- 8) управление конфликтами, работа над их решением;
- 9) анализ результатов бронирования номерного фонда в течение дня;
- 10) организация работы персонала по оказанию первой помощи, действия в экстремальных ситуациях;
- 11) осуществление контроля соблюдения работниками СПиР правил и норм охраны труда и техники безопасности при оказании гостиничных услуг.

Хозяйственная служба поддерживает в должном порядке и чистоте все жилые и нежилые помещения гостиницы, контроль за состоянием прилегающих к гостинице территорий, а также предоставляет гостям дополнительные услуги, соответствующие категории отеля. В Арт-конгресс-отеле «Экватор» такими услугами являются предоставление массажеров в номер, меню подушек, услуги прачечной и доставка цветов в номер.

Зачастую именно сотрудники подразделения службы хозяйственного обеспечения и обслуживания становятся первыми помощниками гостям, когда у них возникают проблемы во время пребывания в гостинице. Персонал сразу же предпринимает все необходимые и возможные действия для скорейшего устранения этих проблем. Служба всегда работает в тесном контакте со службой приема и размещения, инженерно-технической службой и службой безопасности [21].

В задачи хозяйственной службы входит:

- 1) подготовка номеров к размещению гостя по стандарту;
- 2) уборка номерного фонда;
- 3) проведение текущей уборки номеров во время проживания гостей и контроль за наличием в каждом номере необходимых аксессуаров согласно стандарту;
- 4) уборка мест общего пользования и подсобных помещений;
- 5) поддержание чистоты и порядка на всей прилегающей к гостинице территории;
- 6) предоставление услуг прачечной.

Функциональные обязанности сотрудников ресторанной службы, отдела продаж и маркетинга, отдела кадров, финансовой службы, отдела закупок, службы безопасности и инженерно-технической службы представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Функциональные обязанности персонала Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Ресторанная служба	Основной функцией ресторанной службы является производство и подача питания и напитков. Обслуживание со стороны этой службы носит комплексный характер. Подразделения этой службы включают в себя кафе, отдел по обслуживанию банкетов и кухню [22]

Продолжение таблицы 2

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Отдел продаж и маркетинга	Отдел продаж занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, а также взаимодействует с туристскими агентствами. Сотрудники отдела продаж нацелены на «оптовых» покупателей гостиничных услуг. Отдел маркетинга разрабатывает бюджет рекламной кампании, определяет рекламные средства, составляет рекламные послания. Отдел составляет краткосрочные и долгосрочные планы мероприятий, способствующих формированию привлекательного имиджа отеля. Сотрудники отдела часто контактируют с профильными агентствами [23]
Отдел кадров	Служба управления персоналом в отеле осуществляет разработку кадровой политики, подбор и отбор персонала, его адаптацию, обучение, проведение тренингов, учет движения персонала внутри компании, формирование команды и корпоративной культуры, разработку мотивационных программ, аттестацию персонала, взаимодействие с практикантами [24]
Финансовая служба	Подразделения бухгалтерии учитывают и контролируют внешнюю и внутреннюю финансовую деятельность предприятия. В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов-фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов [25]
Отдел закупок	Функция отдела – закупки продуктов, оборудования и расходных материалов требуемого качества по разумной цене в нужное время. При этом должен выдерживаться оптимальный размер запасов в гостинице, поскольку многие закупленные товары при длительном хранении могут испортиться [26]
Служба безопасности	Служба безопасности обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и их имущества, контроль за надлежащим поведением, постояльцам покой и конфиденциальность во время пребывания, защиту отеля от нападений, террористических актов, саботажа; защищает имущество отеля от краж, вандализма, поддерживает порядок и незамедлительно реагирует на случаи, требующие вмешательства персонала, врачей, полиции [27]

Продолжение таблицы 2

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Инженерно-техническая служба	Основными функциями инженерно-технической службы отеля являются поддержание инженерных систем и оснащения отеля в рабочем состоянии, их ремонт и обслуживание, оптимизация технологических и технических процессов, обеспечение технической и пожарной безопасности [28]

Итак, все структурные подразделения ООО «УК «Экватор» в ходе осуществления своей деятельности тесно взаимодействуют между собой посредством стационарного телефона с внутренними кодами сотрудников, электронной почты, мессенджеров:

1) между службой бронирования и службой приема и размещения. Служба бронирования дает информацию о том, что заказал гость (дата и время заезда/отъезда, число гостей, категория номера, услуги в номере, тип питания). СПиР, получив данные, информирует хозяйственную службу и готовит ее к приезду гостя;

2) между хозяйственной службой, СПиР и инженерно-технической службой. Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными СПиР. Сообщения СПиР о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в СПиР;

3) между СПиР и ресторанной службой. СПиР информирует службу питания о количестве прибывших гостей и системе их питания;

4) между службой безопасности, бухгалтерией и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура имеет как преимущества, так и недостатки. При этом с учетом специфики и вида деятельности ООО «УК «Экватор», ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор»

Основными задачами Арт-конгресс-отеля «Экватор» являются:

1) получение высокого дохода, его увеличение;

- 2) обеспечение клиентов и гостей высоким уровнем качественного обслуживания;
- 3) формирование конкурентных преимуществ, повышение уровня конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг;
- 4) создание устойчивой клиентуры с помощью активной маркетинговой деятельности, постоянного совершенствования, достижения высокой удовлетворенности клиентов услугами данного отеля;
- 5) постоянный поиск и создание новых путей дальнейшего развития;
- 6) обеспечение персонала достойной заработной платой,
- 7) нормами условий труда и возможностью профессионального роста;
- 8) недопущение сбоев в работе отеля;
- 9) постоянное совершенствование собственной политики с учетом динамично развивающегося рынка гостиничных услуг.

Основным видом деятельности ООО «УК «Экватор» в соответствии с Уставом организации является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10).

Кроме того, в Уставе отражены дополнительные виды деятельности предприятия [29]:

- 1) торговля оптовая пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями (46.3);
- 2) торговля розничная пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями в специализированных магазинах (47.2);
- 3) деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания (56.10);
- 4) деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания (56.10.1);
- 5) деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах (56.10.3);
- 6) деятельность в области связи на базе проводных технологий (61.10);
- 7) аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом (68.20.2);
- 8) предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.1);
- 9) предоставление посреднических услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.2);
- 10) предоставление консультационных услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.3);
- 11) предоставление консультационных услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.4).

Известно, что основные услуги в отеле – это услуги размещения и услуги питания. При этом размещение является определяющей услугой для отнесения предприятия к гостиничному бизнесу. Оформление прибытия в отель и убытия из него происходит круглосуточно

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- 1) вызов скорой помощи;
- 2) пользование медицинской аптечкой;
- 3) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
- 4) побудка к определенному времени;
- 5) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов [30].

В таблице 3 представлена общая характеристика отеля ООО «УК «Экватор».

Таблица 3 – Характеристика Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Критерии	Значение
Категория отеля	3 звезды, городская гостиница
Категории номеров	Номерной фонд – 91 номер. Категории номеров: Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт 2-х местный, Стандарт 2-х местный с видом на море, Джуниор Сьюит, Джуниор Сьюит с видом на море, Джуниор Сьюит однокомнатный, Люкс, Люкс с видом на море (Приложение Д)
Время заезда	14:00
Время выезда	12:00
Стойка регистрации	Круглосуточная стойка регистрации
Размещение детей	Детская кроватка по запросу для детей до 5 лет – бесплатная. С 5 до 10 лет дополнительное спальное место – 500 рублей, после 10 лет – 1.000 рублей
Дополнительное место (раскладушка)	Дополнительная кровать по запросу – 1.000 рублей
Пребывание гостей с ограниченными возможностями	Наличие поручней, пандусов, подъемника на лестнице, а также номера со специальным оборудованием

Продолжение таблицы 3

Критерии	Значение
Размещение домашних животных	Размещение с домашними животными разрешается. При заселении вносится депозит в размере 2.000 рублей, по выселению после проверки номера супервайзером депозит возвращается
Дополнительные бесплатные услуги	Меню подушек: «феличе», «гречишная», «хвойная», «антистресс», «латексная», «янтарная» Камера хранения багажа Парковка Побудка Аппарат для чистки обуви в лифтовом холле отеля «Пиратский квест» (квест рассчитан на детей в возрасте от 8 до 13 лет, но пройти его можно всем желающим). Бронирование экскурсии по Владивостоку. Среди них можно выделить экскурсии в «Сафари-парк», «Ботанический сад», «Вокруг острова Русский», «Мыс Тобизина», «Гастрономическая экскурсия во Владивостоке», «На семи ветрах», «Пять сопкок Владивостока» и многое другое Заказ такси Бизнес-центр
Дополнительные платные услуги	Прачечная Предоставление массажного оборудования в номер – 500 рублей Доставка цветов в номер Трансфер из/до аэропорта: 1.800 рублей – легковой автомобиль, 3.800 рублей – минивен
Чат-бот	Через чат-бот отеля возможно: общение с администратором, бронирование номеров, помощь в любых вопросах, возникших во время проживания, заказ дополнительных услуг
Площадки для мероприятий (Приложение Е)	Бохай (новое мультимедийное пространство в стиле LOFT, 665 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: час – 9.000 рублей, день – 66.000 рублей)

Продолжение таблицы 3

Критерии	Значение
Площадки для мероприятий (Приложение Е)	Виктория (комфортный зал (140 квадратных метров) с прилегающим холлом (83 квадратных метров), до 120 человек, стоимость аренды: час – 4.500 рублей, день – 30.000 рублей) Флагман (киноконцертный зал, предназначенный для крупных проектов, 230 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: час – 4.000 рублей, день – 24.000 рублей) Муссон (изолированный зал, идеален для проведения деловых мероприятий и встреч, 36 квадратных метров, до 30 человек, стоимость аренды: час – 1.500 рублей, день – 8.000 рублей) Бриз (помещение для событий среднего масштаба со своей спокойной атмосферой, 46 квадратных метров, до 60 человек, стоимость аренды: час – 2.000 рублей, день – 12.000 рублей)
Питание и напитки	Ресторан дальневосточной кухни «Компас» (часы работы: с 12:00 до 00:00, средний чек: 2.000 рублей), Кафе европейской и русской кухни «Prosto» (часы работы: с 10:00 до 20:00, средний чек: 1.000 рублей) (Приложение Ж) Вендинговый и кофейный аппараты в холле на первом этаже. Стоимость завтрака, не включённого в проживание: для детей до 3 лет – бесплатно, от 3 до 10 лет – 300 рублей, от 10 лет – 650 рублей. Завтрак проходит с 7:30 до 10:00 Возможна организация банкетов и фуршетов
Интернет	Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно [31]

Таким образом, ООО «УК «Экватор» предоставляет своим гостям и клиентам множество самых разных услуг. Среди них, прежде всего, следует назвать услуги размещения и питания, которые являются основными. Также гостям г. Владивосток оказываются дополнительные услуги, которые удовлетворяют их потребности.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор»

С развитием гостиничной сферы в России обостряется конкуренция между гостиничными предприятиями. Несмотря на наличие разных стандартов, требований к порядку и качеству обслуживания, уровень сервиса различается в зависимости от конкретного отеля. Поэтому гости и клиенты могут сравнить качество обслуживания разных отелей, следовательно, для того чтобы не терять своих позиций на конкурентном рынке, необходимо грамотно организовать систему обслуживания клиентов, обеспечить его высокое качество.

В целом, технологией обслуживания в отеле выступает набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер [27] (Рисунок 2).

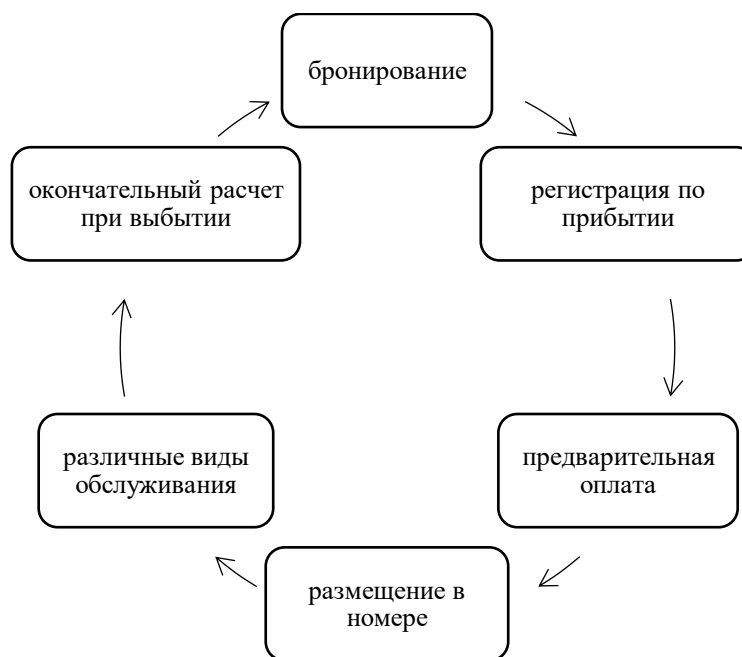


Рисунок 2 – Технологический цикл обслуживания клиентов [35]

За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые практически невозможно получить лояльность клиентов, следовательно, высоких доходов и прибыли.

Как показывают исследования, при выборе отеля клиенты руководствуются при повторном визите следующими критериями: прежде всего, соблюдение стандартов обслуживания в гостинице; расположение сотрудников отеля к клиенту – второе место; на третьем месте – дизайн и интерьер гостиницы [35].

Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые. Общеизвестными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Что касается Арт-конгресс-отеля «Экватор», на предприятии существуют собственные стандарты обслуживания, предоставляемые для изучения новым сотрудникам при приеме на работу (Приложение И). Рассмотрим стандарты действия администратора при телефонном разговоре и бронировании по телефону, регистрации и выселении гостей.

Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при телефонном разговоре и бронировании по телефону:

- 1) ответить на телефонный звонок не позднее третьего сигнала;
- 2) если у стойки стоят гости: извиниться перед гостями у стойки и взять трубку: «Прошу прощения, могу ли я перезвонить Вам в течение 5-10 минут». Зафиксировать имя отчество и номер телефона/если вы свободны, то поднять трубку и поприветствовать гостя: «Добрый день, Арт-конгресс-отель «Экватор», администратор (имя). Чем я могу вам помочь?»;
- 3) уточнить имя гостя;
- 4) определить запрос гостя с использованием уточняющих вопросов (даты проживания, время заезда/выезда, интересующая категория номера, количество проживающих и т.д.)
- 5) уточнить у гостя, проживал ли он ранее в Арт-конгресс-отеле «Экватор» и зарегистрирован ли в системе лояльности;
- 6) дать полную информацию о наличии номеров (начинать с номеров бизнес-класса), их стоимости, дополнительных услугах;
- 7) предлагать номера в зависимости от запроса гостя;
- 8) после того, как гость определился с номером, забронировать номер по программе;
- 9) повторить вслух информацию, полученную от гостя: ФИО гостя, на которого делается бронь, контактный номер телефона, количество человек, кровати и дополнительные места, время заезда и выезда, питание;
- 10) если у гостя есть какие-либо пожелания или предпочтения, указать это в примечаниях в программе;
- 11) озвучить гостю номер брони;
- 12) спросить у гостя, есть ли что-то, чем вы еще можете ему помочь;
- 13) завершить разговор;
- 14) положить трубку после гостя.

Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при регистрации гостя:

- 1) встретить гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Добрый день. Добро пожаловать в Арт-конгресс-отель «Экватор». Чем я могу вам помочь?»
- 2) узнать имя гостя, чтобы обращаться по имени. Уточнить, проживал ли он у нас ранее (если проживал, то узнать, участвует ли гость в системе лояльности; если не проживал, то рассказать про систему лояльности);
- 3) узнать о наличии бронирования при помощи уточняющих деталей: ФИО гостя, на которого забронирован номер, название компании (если корпоративный заказ), имя ответственного лица;
- 4) когда нашли бронь, необходимо уточнить все детали: имя, даты проживания, тип номера;
- 5) попросить паспорт для регистрации;
- 6) предоставить гостю для заполнения и подписания регистрационную анкету;
- 7) сделать копию паспорта и вернуть его гостю;
- 8) проверить статус номера по программе;
- 9) произнести отчетливо стоимость проживания; уточнить способ оплаты;
- 10) принять оплату; уточнить у гостя, понадобятся ли отчетно-финансовые документы;
- 11) выдать ключ и объяснить, как добраться до номера;
- 12) проговорить, что через чат-бот гости могут заказать все дополнительные услуги и связаться с администратором;
- 13) рассказать о месте и времени проведения завтраков;
- 14) проводить до лифта, показывая место проведения завтраков;
- 15) пожелать приятного проживания.

Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при оформлении выезда гостя:

- 1) встретить гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Добрый день. Чем я могу вам помочь?»
- 2) уточнить номер комнаты;
- 3) поинтересоваться у гостя, как прошло проживание и попросить оставить отзыв на одной из онлайн-платформ;
- 4) проверить расчетный баланс гостя по номеру комнаты;
- 5) взять с гостя необходимую сумму, если есть задолженность;
- 6) спросить у гостя, есть ли что-то, чем вы еще можете ему помочь;

7) сказать о том, что мы будем ждать снова, пожелать хорошего дня.

В ООО «УК «Экватор» персонал СПиР находится круглосуточно на связи с гостями. Гости могут обратиться к администраторам за информацией о городе, достопримечательностях, об услугах в отеле. Сотрудники СПиР также передают запросы гостей в другие подразделения.

Уборка номерного фонда производится горничными хозяйственной службой отеля. До 14:00 происходит подготовка номеров на заезд, а далее осуществляется текущая уборка номеров, которая выполняется ежедневно.

Уборка номера производится в следующем порядке:

- 1) постучать в номер 3 раза, назвав службу;
- 2) включить весь свет в номере, открыть шторы и окна для проветривания;
- 4) снять белье и наматрасник с кровати;
- 5) занести уборочный инвентарь и материалы в номер;
- 6) нанести моющие средства на унитаз, умывальник, ванну для воздействия;
- 7) вынести мусор;
- 8) при обнаружении мелких неисправностей немедленно вызовите мастера по ремонту;
- 9) собрать посуду, принадлежащую номер и отнести на мойку в ванную комнату;
- 10) убрать снятое постельное белье и грязные полотенца в мешок на тележке;
- 11) занести чистое белье в номер;
- 12) застелить кровать;
- 13) вымыть посуду и расставить ее по местам в комнате;
- 14) нанести на губку моющее средство и натереть умывальник, ванну, краны, смеситель душа;
- 15) смыть водой моющее средство и протрите насухо умывальник, ванну, краны, смеситель душа;
- 16) нанести моющее средство, вымыть и протереть насухо зеркало и туалетную полочку;
- 17) помыть ершом унитаз;
- 18) занести в ванную комнату и повесить чистые полотенца, предварительно осмотрев их;
- 19) разложить туалетные принадлежности;
- 20) вымыть пол в ванной;
- 21) убрать пыль со всех поверхностей в комнате;
- 22) пропылесосить ковровые покрытия в комнате;

- 23) закрыть окна и аккуратно развесить шторы;
- 24) выключить все освещение;
- 25) закрыть дверь [36].

В ООО «УК «Экватор» за организацию помощи гостям в экстраординарных случаях несет ответственность управляющий, также в каждом структурном подразделении – начальник данной службы. В конкретной ситуации, то есть в случае возникновения той или иной ситуации, возглавляет команду сотрудников дежурный администратор, именно он вызывает охрану, полицию, пожарных, скорую медицинскую помощь и других служб в зависимости от возникшей проблемы (Приложение К). Кроме того, все сотрудники проходят подготовку по организации эвакуации людей из здания отеля, по применению средствами пожаротушения, оказанию первой помощи пострадавшим.

Таким образом, в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает развиваться.

Любое предприятие, в том числе гостиничное, имеет свою культуру. Она определяется внешним видом сотрудников отеля, обучением персонала, соблюдением правил речевого этикета при обслуживании гостей, также философией и миссией компании.

Миссия отеля ООО «УК «Экватор» – стать международно-признанным предприятием, удовлетворяющим потребности различных сегментов в качественных услугах.

Философия ООО «УК «Экватор» заключается в следующем:

- 1) вдохновляющий сервис за те же деньги, для чего сотрудники должны постоянно оттачивать искусство гостеприимства и выходить за рамки стандартов, стремясь делать для гостей чуть больше;
- 2) обновленные номера повышенной комфортности. Свежий стильный ремонт в морской тематике, ЖК-телевизор, холодильник, чайная станция, фен и туалетные принадлежности – все это забота о комфорте гостей;
- 3) морская романтика из окна. Из номеров отеля открывается прекрасный вид на Спортивную гавань, можно любоваться захватывающими дух закатами прямо из окна;
- 4) легко совмещать деловую программу и отдых.

Ценности Арт-конгресс-отеля «Экватор»:

- 1) гость – главная ценность. Чем больше старания и заботы каждый из сотрудников вкладывает в свою работу, тем больше довольных гостей, а, следовательно – отель более успешен, благополучен и конкурентоспособен;

2) сотрудники – именно они заставляют работать отлаженный механизм бизнеса. Арт-конгресс-отель «Экватор» заботится о своих сотрудниках, обеспечивает условия для самосовершенствования и карьерного роста каждого члена коллектива;

3) качество и стабильность сервиса – следуя своему предназначению, Арт-конгресс-отеля «Экватор» сохраняет традиции, совершенствует сервис и уровень обслуживания гостей. В вопросах качественного обслуживания гостей и поддержания высокого уровня сервиса, Арт-конгресс-отеля «Экватор» руководствуется стандартами и ориентацией на гостя. Отель создает и совершенствует моральные и материальные условия работы для сотрудников, следуя принципу - «качественный сервис создается в качественной среде». Генеральный директор самолично ежемесячно проводит различные тренинги обучения персонала;

4) экологизация – Арт-конгресс-отель «Экватор» прилагает усилия для развития экологичной среды в отеле, а именно: в отеле организован сбор макулатуры для вторичной переработки, в номерах расположены диспенсеры с гелем для душа и шампунем, сотрудники бережно относятся к электро- и водоснабжению (Приложение Л);

5) традиции – Арт-конгресс-отель «Экватор» славится своей корпоративной культурой и стабильностью. В основе деятельности компании лежат устойчивые традиции. Отель ценит, хранит, преумножает и совершенствует их;

6) партнерство – Арт-конгресс-отель «Экватор» строит долгосрочные отношения с партнерами, основой которых являются честность, доверие, взаимовыручка, надежность и безопасность;

7) информация – Арт-конгресс-отель «Экватор» обеспечивает конфиденциальность информации. Основной задачей всех сотрудников является всемирное поддержание режима сохранения информации на всех этапах ее обработки.

Правила гостиничного этикета распространяются на стиль общения, внешний вид персонала, умение правильно реагировать в спорных ситуациях и распоряжаться ресурсами отеля. Всё это помогает гостям почувствовать, что к их ожиданиям и потребностям относятся с вниманием, а значит, работает на репутацию отеля.

В Арт-конгресс-отеле «Экватор» для персонала приняты фразы, употребляемые при общении с гостями. Например, такие как: «сердечно поздравляю», «от всего сердца», «сердечно приветствуем» и др. (Приложение М).

В ООО «УК «Экватор» приняты следующие стандарты внешнего вида для администраторов (Приложение Н):

1) макияж – утренний, неброский, естественный, пастельных тонов, очерченный контур губ, выразительные глаза и брови. Недостатки на коже скорректированы;

2) прическа – волосы чистые, аккуратно подстрижены и причесаны. Женская прическа компактна, недопустимы распущенные волосы. Цвет волос выглядит натуральным;

3) парфюмерия – запах туалетной воды легкий, не назойливый; ощущается на расстоянии 15-20 сантиметров. Отсутствуют резкие и неприятные запахи;

4) украшения, аксессуары – украшения не привлекают внимание; серьги маленькие, аккуратные, размером не более радужки глаза, не свисающие. Пирсинг и татуировки на открытых (видных) местах отсутствуют. Ювелирные украшения неброские и в малом количестве (1 тонкая цепочка из металла; кольцо из металла с небольшим камнем или без такового, простого дизайна не более одного на руке; серьги сдержанного стиля, в каждом ухе допускается по одной серьге). Часы миниатюрные на черном узком ремешке с маленьким циферблатом или один неброский тонкий браслет;

5) униформа – бейдж с левой стороны на примерно 15 сантиметров ниже края плеча. Форменная одежда чистая и отутюженная, блузка застегнута на все пуговицы, воротник не стоит, длинные рукава застегнуты на запястьях, не закатаны и не подняты. Нижнее белье в цвет блузки или рубашки форменной одежды, не выделяется. Юбка не короче середины колена. Независимо от сезона колготки или чулки естественного телесного цвета без рисунка. Брюки немного ниже щиколотки. Рубашка классическая белая, без декоративных элементов;

6) обувь – туфли-лодочки на низком каблуке от 2,5 до 7 сантиметров с закрытой пяткой и носком, черного цвета, в хорошем состоянии, не сношенные и начищенные;

7) оформление рук – ногти аккуратно подстрижены, чистые и отполированные; длинна не более 2 миллиметров. Лак для ногтей прозрачный или пастельной гаммы;

8) мобильный телефон – отсутствует на рабочем месте;

9) уход за униформой – не реже 1 раза в 2 недели сдается в прачечную. Рубашка – не реже 2 раз в неделю. Отутюжена, не повреждена.

В ООО «УК «Экватор» приняты следующие стандарты внешнего вида для горничных (Приложение П):

- 1) рубашка «Поло» с коротким рукавом белого цвета;
- 2) брюки темно-синего цвета;
- 3) именной бейдж с левой стороны груди;
- 4) носки темные хлопковые без рисунка;
- 5) тапочки тканевые черного цвета;
- 6) волосы убраны в прическу и закреплены черной заколкой/резинкой.

Таким образом, в целом, процесс обслуживания гостей в ООО «УК «Экватор» проходит поэтапно: бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания; предоставление дополнительных услуг гостям; окончательный расчет

и оформление выезда. В Арт-конгресс-отеле «Экватор» наблюдается четкая приверженность сотрудников к корпоративной культуре, ценность традиций и соблюдение стандартов обслуживания гостей. Также на постоянной основе проводятся обучения персонала и различные экологические мероприятия по очистке от мусора территорий города Владивостока.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Разработка гостиничного продукта и его реализация гостям является одним из важнейших направлений деятельности Арт-конгресс-отеля «Экватор». Именно эта задача входит в основной функционал службы продаж и маркетинга. Важной частью разработки дифференцированного гостиничного продукта является создание формы подачи гостиничного продукта, включая его дизайн, состав и создание современного гостиничного бренда. Эта задача находится в сфере ответственности маркетолога. Большое значение придается обеспечению качества гостиничного продукта и оценке его конкурентоспособности. В реализации данной задачи принимают участие представители практически всех служб.

Основными шагами алгоритма создания гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» являются:

- 1) поиск и селекция идей (в том числе анализ потребительских сегментов, конкурентный анализ, использование внутреннего ресурса и др.);
- 2) экономический анализ идей (в том числе прогноз расходов, оценка объема реализации, прогноз прибыли, учет неопределённости);
- 3) развитие концепции гостиничного продукта;
- 4) разработка дизайна гостиничного продукта;
- 5) обеспечение качества гостиничного продукта;
- 6) оценка конкурентоспособности гостиничного продукта;
- 7) реализация гостиничного продукта.

Особенного внимания при разработке гостиничного продукта требуют национальные особенности целевого сегмента гостиницы или конкретного продукта. Так, например, национальные предпочтения азиатских туристов в области пищи определяют набор блюд на шведском столе во время завтрака в гостинице.

Рассмотрим этот алгоритм на примере недавно появившейся в гостинице бесплатной услуги – «Меню подушек». Один из сотрудников хозяйственной службы обратил внимание на то, что на складе пылится набор разнообразных подушек, которые лежат без дела, хотя это можно превратить в уникальную услугу для дополнительного комфорта гостей. Анализ рынка показал, что, действительно, ни в одной из гостиниц Владивостока не предлагается подобная услуга. Так как все ресурсы для предоставления такой услуги уже имелись в гостинице, не

пришлось прибегать к длительным экономическим расчетам. Путем мозгового штурма сотрудников службы приема и размещения, службы продаж и маркетинга, хозяйственной службы во главе с маркетологом была разработана концепция будущей услуги, были обговорены механизм реализации, определены ответственные, выявлены необходимые дополнительные ресурсы и т. д. Далее маркетолог совместно с внешним дизайнером разработала несколько вариантов внешнего вида меню подушек, предназначенного для размещения в гостевых номерах, а также концепцию рекламных объявлений для страничек гостиницы с социальных сетей. После этого были проведены необходимые согласования с руководством гостиницы, были внесены требуемые корректировки, и услуга была запущена в тестовом режиме. В настоящее время услуга успешно внедрена и пользуется популярностью настолько, что, возможно, в скором времени потребуется докупать подушки.

Вопросом продвижения гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» занимается маркетолог в сотрудничестве со службой продаж и маркетинга. Этот процесс во многом схож с процессом, рассмотренном в предыдущем пункте и включает такие составляющие как:

- 1) идентификация целевой аудитории;
- 2) определение ее желаемой ответной реакции (в большинстве случаев – покупка), и, как следствие, цели коммуникационной компании;
- 3) выбор методов продвижения;
- 4) разработка общего бюджета продвижения (коммуникационный бюджет);
- 5) выбор коммуникационных каналов;
- 6) разработка коммуникационного сообщения;
- 7) публикация сообщения;
- 8) установление обратной связи с целевой аудиторией;
- 9) оценка эффективности коммуникационной деятельности.

Сегодня для продвижения гостиницы на рынке требуется использование широкого спектра маркетинговых инструментов, которые учитывают специфику предлагаемой продукции, а также происходящие изменения в расстановке конкурентных сил на рынке, особенностях поведения потребителей и общих условий функционирования предприятия [32].

Также на процесс формирования комплекса продвижения продукции большое влияние оказывает рост влияния инновационных факторов на развитие предприятий, активное включение потребителей в коммуникационный процесс, как что ключевой особенностью маркетинга в гостинице «Экватор» является активное использование интернет-технологий для продвижения гостиничного продукта. Так, например, в настоящий момент основными каналами продвижения гостиницы в Интернете является официальный сайт гостиницы, сайт

«Школы гостеприимства», соцсети (ВКонтакте), Farpost, форум Vladmama.ru, Hot-Bot, под определенные события размещается информации на ресурсе Primamedia.ru.

Также гостиница на постоянной основе выступает партнером многочисленных культурных мероприятий, о чем также публикуется информация, логотип гостиницы присутствует на афишах и других печатных материалах мероприятия.

Стоит отдельно отметить информацию с официального сайта Арт-конгресс-отеля «Экватор»:

1) предоставляется возможность зарегистрироваться в системе лояльности, которая действует по накопительному эффекту: сначала скидка в 3 процента, затем, при дальнейших заездах – 5 процентов и т. д.;

2) дружественный тариф для пассажиров поезда Москва-Владивосток: минус 10 процентов на проживание при предъявлении проездного документа;

3) арт-конгресс-отель «Экватор» включен в программу лояльности туристско-информационного центра Приморского края, которая направлена на привлечение туристов в Приморский край. Гостям отеля предлагается получить бесплатную скидочную карту «Visit Primogue» в любом удобном формате: пластиковая карта или электронная. Электронную карту можно самостоятельно выпустить на сайте. Пластиковую карту можно получить на стойке администратора. Владельцы карты получают возможность бронирования номера по специальной цене минус 10 процентов;

4) также на сайте постоянно обновляется информация о предстоящих мероприятиях в залах отеля и действующих акциях. Например, сейчас действует семейное предложение при бронировании номеров с 1 июня по 31 августа по промокоду «Семья» [33].

В офлайн-среде гостиница пользуется таким средствами продвижения как наружная реклама, информационное наполнение в гостинице (стойки, лифты, тейблтенты и др).

Исходя из этого, можно сделать вывод, что технология разработки гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» представляет собой налаженный и логичный процесс, позволяющий добиваться эффективных рыночных результатов. Помимо этого, гостиница уделяет действительно большое внимание вопросу продвижения, о чем свидетельствует появление отдельной должности маркетолога и появление так называемого «Медиа-плана» на текущий год, на разработку которого направлены значительные трудовые и интеллектуальные ресурсы.

4 Система обеспечения безопасности

Средство размещения – это место повышенного скопления людей. Поэтому администрация гостиницы должна взять на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности гостей, их жизни, здоровья, имущества и т.п. Именно поэтому, необходимо тщательный контроль в сфере безопасности гостиниц. В ООО «УК «Экватор» на данный аспект уделяют особое внимание.

Во время отдыха люди меньше думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц заключается в предупреждении всех возможных рисков для жизни и здоровья постояльцев.

В целом, безопасность в данном случае содержит в себя многое. Это и защита от криминальных посягательств, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных событий и т.д. Поэтому для достижения полноценного обеспечения безопасного проживания гостей, следует использовать системный, комплексный подход.

Системный подход основан на анализе функционирования объекта, выявлении наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составлении всех возможных сценариев криминальных действий и выработки адекватных мер противодействия.

Комплексный подход включает в себя оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Принципиальную роль в данном случае играет правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

В числе организационных мероприятий следует назвать: специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, которые отвечают за безопасность; организация мероприятий для специальной подготовки кадров службы безопасности; технология гостиничного обслуживания; принципы организации порядка доступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений; регламентация действий сотрудников в экстремальных ситуациях.

Очевидно, что переход к новой, современной концепции безопасности, которая предусматривает применения сложной специальной техники, требует пересмотра тактических аспектов в работе различных служб отеля.

На сегодняшний день профессионалы гостиничного дела могут использовать разнообразные средства борьбы с преступлениями, куда входят системы электронных карточных замков, сейфы, системы охранной сигнализации и видеонаблюдения и т.п.

Каждая гостиница сама разработает меры безопасности, которые должны быть нацелены на выполнение следующих задач [34]:

- 1) обеспечение охраны и безопасности постояльцев и их личного имущества во время пребывания в отеле;
- 2) защита имущества отеля от враждебных действий (краж, актов вандализма и т.п.);
- 3) обеспечение защиты отеля от террористических актов (приступов, саботажа и т.п.);
- 4) поддержание общественного порядка и обеспечения надлежащего поведения во всех общественных местах гостиницы;
- 5) обеспечение постояльцам покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;
- 6) обеспечение возможности немедленного и эффективного реагирования в случае любого события требует вмешательства персонала отеля или представителей сторонних ведомств (например, полиции, скорой помощи и т.п.);
- 7) обеспечение надлежащего поведения, а также добросовестности и честности всего персонала гостиницы;
- 8) обеспечение возможности предоставления гостиницей специальных услуг по обеспечению повышенной безопасности высокопоставленных лиц, к охране которых предъявляются особые требования.

Используя эти меры безопасности, осуществляется не только безопасность проживания гостей, но и повышается имидж отеля, его репутация, так как исключает возможность необоснованных обвинений персонала в кражах, или еще других преступлениях по отношению к постояльцам.

Главным в обеспечении безопасности клиента во время пребывания его в отеле – это ограничение и контроль доступа в его номер, то есть постоялец должен чувствовать себя в полной безопасности. Поэтому входные двери гостевых номеров сейчас оборудуют, в основном, доводчиками дверей, или внутренними дополнительными не ключевыми запорами, односторонними широкоугольными ячейками.

Централизованная система охранной сигнализации в отеле является средством обеспечения безопасности зон жизнеобеспечения гостиницы, предотвращение неконтролируемого проникновения внутрь помещения и отдельных комнат.

Для обеспечения постоянного мониторинга сигналов тревоги приемно-контрольный прибор располагается в месте круглосуточного присутствия персонала (диспетчерская, помещение охраны, приемная стойка отеля или коммутатор).

Обеспечением охранными оповещателями на открытие подлежат: все аварийные выходы из отеля; все наружные двери, которые обычно закрыты; двери служебных помещений с оборудованием, обычно работает без обслуживающего персонала (дизельная, котельная, АТС); двери ряда критических помещений гостиницы, защита которых должна обеспечиваться в то время, когда они активно не используются (кладовые спиртных напитков, кабинеты руководства, касса и др.).

Необходимо предусмотреть централизованную систему видеонаблюдения. Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном масштабе времени и запись того, что делается для дальнейшего изучения.

В современных отелях с большим количеством сотрудников целесообразно оборудовать специальный служебный вход, а также предусмотреть автоматизированную систему контроля доступа и учета рабочего времени на служебном входе персонала.

Вышеописанные положения могут использоваться как базовые для построения системы безопасности отеля. Однако в каждом конкретном случае выбор систем и средств является строго индивидуальным.

Приоритетными направлениями обеспечения безопасности современной гостиницы техническими средствами являются: контроль доступа в гостиницу; комплекс мероприятий по противопожарной защите; охранный сигнализация и видеонаблюдение.

В ООО «УК «Экватор» для безопасности гостей установлена пожарная сигнализация, система видеонаблюдения, работает охрана, присутствуют сейфы, камера хранения багажа, проводятся постоянные проверки (в том числе пожарных и запасных выходов, систем сигнализации), осуществляются ремонтные работы.

Таким образом, для обеспечения безопасного проживания гостей, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должны быть готовы к возможной угрозе, также используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы, как для обслуживающего персонала, так и для гостей; в целом, система должна быть сбалансированной и эффективной.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Служба приема и размещения является главным департаментом любого отеля. С этой службой гость контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами.

Процесс планирования включает в себя следующие этапы:

- 1) расчет потребности в материальных ресурсах на основе удельных норм расхода;
- 2) расчет нормы запасов материальных ресурсов;
- 3) определение источников покрытия потребности в материальных ресурсах;
- 4) разработка плана ввоза материальных ресурсов.

Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале является ключевым этапом управления процессом приема и размещения. Этот процесс включает в себя анализ текущих и будущих потребностей службы, определение необходимых ресурсов и персонала для эффективного функционирования, разработку стратегических и тактических планов для обеспечения оптимального использования ресурсов, а также оценку и контроль выполнения поставленных задач. Планирование потребностей службы приема и размещения позволяет не только улучшить качество обслуживания клиентов и оптимизировать затраты, но и обеспечить эффективное управление процессом приема и размещения в целом.

ПК 1.2 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения в гостинице играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня сервиса для гостей. Планирование и координация работы персонала по приему и размещению гостей важны для обеспечения комфортного пребывания посетителей. Работа сотрудников должна быть организована согласно установленным стандартам качества обслуживания, чтобы обеспечить гостям приятный опыт проживания и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Обслуживание посетителей в гостиницах любой категории представляет ряд последовательных этапов:

- 1) предварительный заказ мест в гостиничном предприятии;
- 2) прием, регистрация и размещение посетителей;
- 3) предоставление разных услуг, которые обеспечивают комфортное нахождение посетителей в гостиничном предприятии;
- 4) финальный расчет и оформление отъезда;

Начальник службы приема и размещения занимается планированием потребностей своей службы в материальных ресурсах и персонале. Сотрудник, занимающий данную должность так же, осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы службы приема и размещения, контролирует работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей.

ПК 1.3 Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Для эффективного контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения необходимо регулярно анализировать и оценивать их работу. Важно устанавливать четкие цели и стандарты качества, обучать персонал новым методам и технологиям, проводить регулярные проверки и аудиты, выявлять сильные и слабые стороны, принимать меры по устранению выявленных проблем, обучать сотрудников новым методам работы и технологиям. Только постоянное обучение и мониторинг помогут поддерживать требуемый уровень качества, улучшать результаты работы службы приема и размещения, сохранить уровень качества обслуживания на высоком уровне и даже повысить его в долгосрочной перспективе.

ПК 3.1 Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале является ключевым аспектом эффективной работы любого гостиничного предприятия. Необходимо тщательно анализировать текущие потребности и прогнозировать будущие, чтобы обеспечить бесперебойное функционирование всех служб. Этот процесс включает в себя определение не только количественных, но и качественных потребностей, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания для гостей. Важно также учитывать стандарты обслуживания и требования к персоналу, чтобы достичь оптимального баланса между качеством обслуживания и экономической эффективностью. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требует комплексного подхода и постоянного мониторинга, чтобы успешно управлять ресурсами и обеспечивать удовлетворение потребностей клиентов.

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

Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы играет ключевую роль в обеспечении комфортного пребывания гостей. Грамотное распределение обязанностей, строгий контроль за выполнением задач, а также постоянный мониторинг

качества предоставляемых услуг позволяют поддерживать высокий уровень сервиса и удовлетворенность клиентов. Регулярные тренинги и повышение квалификации персонала также играют важную роль в обеспечении эффективной работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Отдел обслуживания номерного фонда возглавляет супервайзер, который занимается организацией работы, распределением задач между подчиненными и ведет контрольные документы. В обязанности супервайзера входит прямой контроль качества работы, сдача документов, составление графиков.

ПК 3.3 Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является главным элементом поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. Он включает в себя регулярное наблюдение за выполнением порученных обязанностей, оценку профессиональных навыков персонала, анализ результатов и разработку мероприятий по оптимизации процессов.

Методы контроля: инспекции номеров (регулярные проверки чистоты и исправности номеров), контроль за обслуживанием гостей, отслеживание своевременности и качества выполнения запросов гостей, мониторинг отзывов гостей (анализ отзывов гостей для выявления областей, требующих улучшения). Таким образом можно обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворенность гостей, что является важным фактором успеха любого гостиничного бизнеса.

6 Индивидуальное задание

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Служба приема и размещения – это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера. Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению [37].

Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации в программу. В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- 1) номера заняты, свободны, на брони;
- 2) список номеров, оплаченных до 12 часов;
- 3) список гостей, выезжающих в любой день;
- 4) сведения о конкретном госте;
- 5) список постоянных гостей отеля;
- 6) список нежелательных гостей отеля;
- 7) статистика на день, месяц, год и др.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток.

На этаже дежурные по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

При эксплуатации номерного фонда встречаются различные ситуации, складывающиеся между гостем, номерным фондом и персоналом гостиницы.

Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определенное название, определяя статус номера. Например:

- 1) занят – гость оформлен в данный номер;
- 2) продление – гость не выписан сегодня и остается еще на ночь;
- 3) перемена – гость уже уехал, но номер еще не убран;
- 4) бесплатный – номер занят, но гость не платит за него;
- 5) не беспокоить – гость просил не беспокоить;
- 6) не спал – гость оформлен, но постель не была использована;
- 7) шкипер – гость покинул гостиницу без оплаты;
- 10) свободен и готов – номер убран, проверен и готов к заселению;
- 11) поздняя выписка – гость оплатил выезд после расчётного часа;
- 12) поврежден – номер требует ремонта.

Дежурный администратор должен в любой момент четко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене: количество забронированных номеров, освобождающиеся к 12, ожидаемый заезд, бронь руководства, VIP – заезд номера для свободного поселения.

Первый учёт производится рано утром. Тогда же следует зарезервировать несколько разных номеров на непредвиденный случай. Напомнить гостю, что ему пора уезжать, можно, принуждать гостя к отъезду нельзя [37].

В гостиницах используют два вида расчетов – наличный и безналичный (перевод денег на счет гостиницы). В отелях в качестве безналичного расчета принимаются кредитные карты. Для расчетов с помощью пластиковых карт должно быть специальное оборудование: импринтер или электронный терминал.

Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы дорожные и именные чеки. Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, поэтому гость выбирает услуги в гостинице или в ресторане ровно на эту сумму. Получатель чека, т.е. гостиница, должен определить только подлинность чека, так как чековая компания, которая выписала дорожный чек, гарантирует оплату по нему, поскольку он уже оплачен клиентом. Дорожный чек не может быть передан другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом банке.

Именные чеки выписывает гость на требуемую к оплате сумму каждый раз, когда это необходимо. Для зачисления платежа по такому чеку на счет гостиницы требуется определенное время.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии единым расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 часов той даты, когда гость

заехал, независимо от фактического часа заезда. При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа. При задержке выезда не более, чем на 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 17:59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18:00 до 23:59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более, чем на 12 часов, оплата взимается за сутки.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» Исполнитель должен обеспечить предоставление льгот категориям лиц, имеющим право на получение льгот в соответствии с действующим законодательством. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг, должен размещаться в помещении службы приема в удобном для обозрения месте.

Если расчет оплаты делается вручную, то гостю выписывается счет. Счет оформляется в трех экземплярах, каждый из которых имеет один и тот же регистрационный номер. Первый экземпляр счета со штампом гостиницы «оплачено» выдается гостю. Второй экземпляр в конце смены передается в бухгалтерию. Третий остается в книжке счетов. Для их хранения в службе существует специальная картотека счетов, в которой счета хранятся в специальном кармашке по датам выезда.

Бывают случаи, когда гость отказывается оплатить ту или иную услугу. При решении таких ситуаций к каждому случаю нужно подходить индивидуально. В таких случаях необходимо отвести клиента от общей очереди, можно пригласить руководителя службы. В любом случае выяснение обстоятельств недоразумения не должно быть оскорбительным для клиента.

Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно без применения новых технологий. Новые технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов, в частности электронное резервирование, и способствуют улучшению качества обслуживания одновременно при сокращении персонала. Автоматизированные системы направлены на повышение производительности труда и уровня знаний у высших управленческих работников.

Становится обычным явлением совмещение профессий, что влечет за собой потребность в более фундаментальной подготовке персонала, в обучении его нескольким профессиям.

Никакая гостиница в современном мире высоких технологий не может существовать без выхода в глобальную компьютерную сеть Интернет. Доступ к Интернету дает практически неограниченные возможности в поиске деловых партнеров, налаживании отношений, рекламы, продвижения услуг, а также предоставляет возможность связи с непосредственными клиентами, минуя многочисленных посредников, что снижает себестоимость гостиничных

услуг. Помимо этого, необходимым является также наличие компьютерной системы бронирования, которая позволяет бронировать и резервировать места в гостинице в зависимости от потребностей гостей и имеющихся возможностей гостиницы [38].

Заключение

Целью прохождения учебной практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Для достижения указанных целей мною были выполнены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения;
- 3) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
- 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;
- 5) отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- 6) выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг;
- 7) проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей);
- 8) отработка навыков регистрации иностранных граждан;
- 9) осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах;
- 10) оформление, подготовка счетов гостей и отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 11) отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- 12) изучение работы офиса административно-хозяйственной службы;
- 13) проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;
- 14) применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование;
- 15) составление актов на списание инвентаря и оборудования;
- 16) ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- 17) овладение практическими навыками супервайзера, координатора;

18) проведение различных видов уборочных работ и контроль сохранности предметов интерьера номеров;

19) ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения;

20) осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания;

21) оформление документов на забытые вещи;

22) использование в работе знаний иностранных языков;

23) оказание персональных и дополнительных услуг гостям;

24) оформление документации на хранение ценных вещей;

25) оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.

В ходе прохождения учебной практики были изучены нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия – ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), рассмотрена организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии. В результате выявлено, что в ООО «УК «Экватор» действует линейно-функциональная организационная структура. С учетом специфики и вида деятельности отеля, ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

В ходе прохождения учебной практики был осуществлен анализ деятельности ООО «УК «Экватор», выявлены особенности организации обслуживания гостей на предприятии, охарактеризована культура ООО «УК «Экватор», исследована технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта, система обеспечения безопасности.

В результате выявлено, что в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться.

В процессе прохождения учебной практики, мною были приобретены необходимые практические умения и навыки работы путем непосредственного участия в деятельности научно-исследовательской работы.

Кроме того, к достижениям следует отнести систематизацию, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций, применение практических знаний, полученных в процессе обучения, при решении реальных задач, приобретены навыки и исследовательской работы.

Таким образом, по окончании учебной практики цели были достигнуты, поставленные задачи решены.

Список использованных источников

- 1 Индустрия туризма и гостеприимства [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/6207841/page:7/> (дата обращения: 06.05.2024).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5427762/page:2/> (дата обращения: 06.05.2024).
- 3 10 интересных фактов об «Экваторе» // Сообщество «Арт-конгресс-отель «Экватор» в социальной сети «ВКонтакте». – 2023. – 5 мая. – URL: https://vk.com/wall712313485_212 (дата обращения: 07.05.2024).
4. Контакты и информация. Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/> (дата обращения: 07.05.2024).
- 5 Помещения для мероприятий во Владивостоке. Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/places/> (дата обращения: 07.05.2024).
- 6 ООО «УК «Экватор». Федеральный перечень туристских объектов [сайт]. – URL: <http://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/15531> (дата обращения: 07.05.2024).
- 7 Гражданский кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023, с изм. и доп., вступ. в силу с 12.09.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – 29 января. – № 5. – Ст. 410.
- 8 Налоговый кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 05.06.2000 № 117-ФЗ (ред. от 23.03.2024, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2000. – 7 августа. – № 32. – Ст. 3340.
- 9 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ (ред. от 13.06.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – 16 февраля. – № 7. – Ст. 785.
- 10 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – 2 декабря. – № 49. – Ст. 5491.
- 11 О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) // Российская газета. – 1992. – 7 апреля.
- 12 О безопасности: Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ (ред. 10.07.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – 3 января. – № 1. – Ст. 2.
- 13 ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru/contragent/> (дата обращения: 08.05.2024).
- 14 Малое предприятие: критерии отнесения в 2024 году [сайт]. – URL: <https://glavkniga.ru/situations/> (дата обращения: 08.05.2024).

15 Финансовая отчетность ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://bo.nalog.ru/> (дата обращения: 08.05.2024).

16 Учредительные документы ООО [сайт]. – URL: <https://www.malyi-biznes.ru/registraciya-ooo/uchreditelnie-dokumenty-ooo/> (дата обращения: 08.05.2024).

17 Структура управления гостиничным предприятием [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/7156201/page:6/> (дата обращения: 08.05.2024).

18 Совершенствование организационно-управленческой структуры гостиницы в целях повышения уровня сервиса [сайт]. – URL: https://spravochnik.ru/gostinichnoe_delo/ (дата обращения: 08.05.2024).

19 Линейно-функциональная организационная структура управления предприятием [сайт]. – URL: <http://ru.solverbook.com/spravochnik/menedzhment/linejno-funkcionalnaya-organizacionnaya-struktura-upravleniya-predpriyatiem/> (дата обращения: 08.05.2024).

20 Функционирование основных служб гостиницы [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5582380/page:27/> (дата обращения: 09.05.2024).

21 Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5582380/page:34/> (дата обращения: 09.05.2024).

22 Характеристика службы питания [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/4079702/page:16/> (дата обращения: 09.05.2024).

23 Служба маркетинга и продаж [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5582380/page:32/> (дата обращения: 09.05.2024).

24 Кадровая служба гостиничного комплекса [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5714194/page:17/> (дата обращения: 09.05.2024).

25 Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/2798583/page:7/> (дата обращения: 09.05.2024).

26 Отдел закупок в гостиницах, отелях: структура, функции, обязанности, требования, предъявляемые к отделу [сайт]. – URL: <https://new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/procurementdepartment/> (дата обращения: 09.05.2024).

27 Как работает служба безопасности отеля [сайт]. – URL: <https://blog.ostrovok.ru/sluzhba-bezopasnosti-otelya/> (дата обращения: 09.05.2024).

28 Функции и задачи – База знаний СК Отель Менеджмент [сайт]. – URL: https://sk-hotels.com/knowledgebase/index.php/Функции_и_задачи (дата обращения: 09.05.2024).

29 ООО «УК «Экватор». Виды деятельности [сайт]. – URL: <https://www.list-org.com/company/> (дата обращения: 10.05.2024).

30 Услуги гостиничного бизнеса и службы, их осуществляющие [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/1728474/page:4/> (дата обращения: 10.05.2024).

31 Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/> (дата обращения: 10.05.2024).

32 Продвижение гостиничных услуг [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/marketing/prodvizhenie_produkcii_marketingovye_kommunikacii/prodvizhenie_gostinichnyh_uslug/ (дата обращения: 11.05.2024).

33 Акции и спецпредложения. Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/promotions/> (дата обращения: 11.05.2024).

34 Меры обеспечения безопасности отеля. Туристический бизнес [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/mery-obespecheniya-bezopasnosti-otelya/> (дата обращения: 12.05.2024).

35 Обслуживание в гостиницах. Повышение лояльности клиентов через улучшение качества обслуживания [сайт]. – URL: <https://www.kp.ru/guide/obslyzhivanie-v-gostinitsakh.html> (дата обращения: 13.05.2024).

36 Виды уборочных работ [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5674364/page:3/> (дата обращения: 13.05.2024)

37 Документация, необходимая для учета использования номерного фонда [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/4451486/page:7/> (дата обращения: 15.05.2024)

38 Виды расчетов [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/4451486/page:8/> (дата обращения: 15.05.2024).

Приложение А

Внешний вид ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»)



Рисунок А.1 – Экстерьер ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»)

Приложение Б

Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (ул. Набережная, 20)

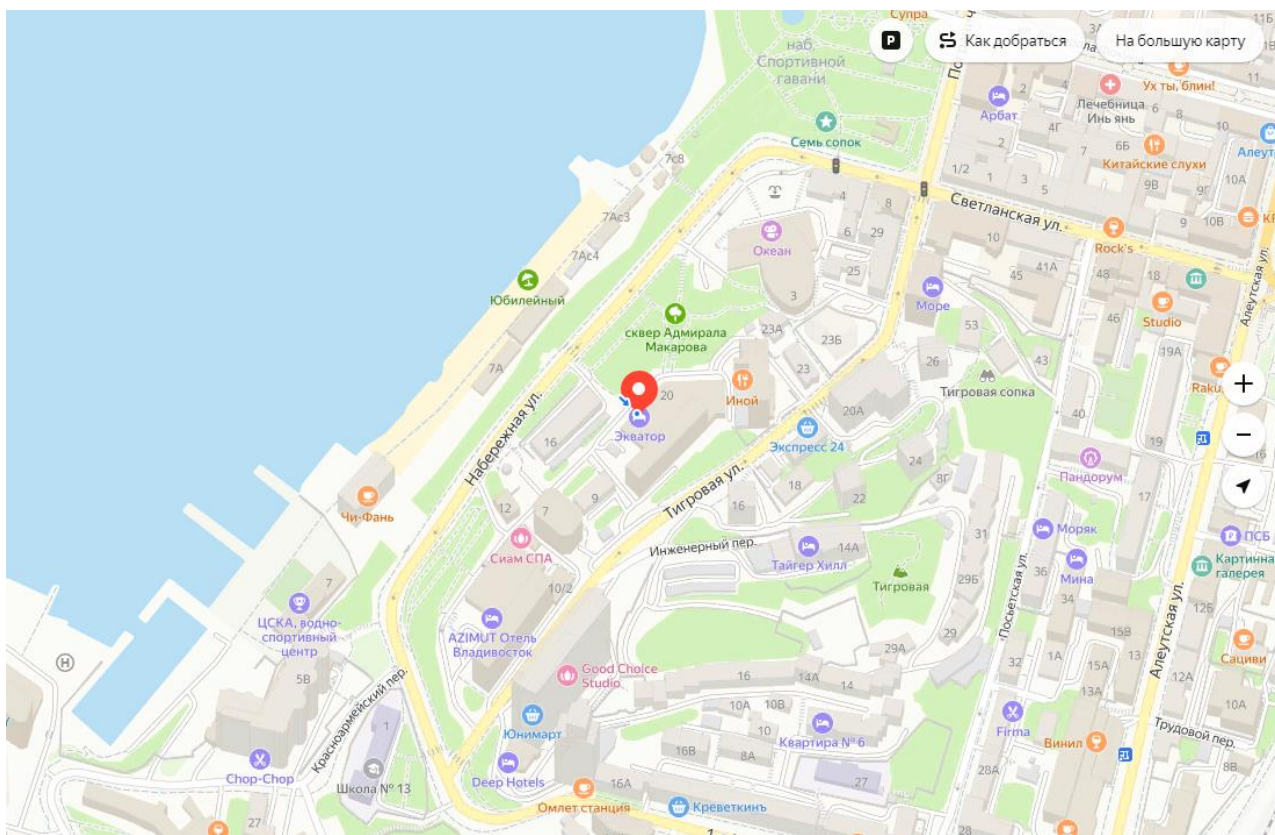


Рисунок Б.1 – Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»)

Приложение В

Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории 3 звезды



Рисунок В.1 – Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории 3 звезды

Приложение Г

ОСУ ООО «УК «Экватор»

Управляющий отелем									
Служба приема и размещения	Хозяйственная служба		Ресторанная служба	Отдел продаж и маркетинга	Отдел кадров	Финансовая служба	Отдел закупок	Служба безопасности	Инженерно-техническая служба
Старший администратор	Руководитель хозяйственной службы		Шеф-повар	Руководитель отдела продаж и маркетинга	Менеджер по работе с персоналом	Главный бухгалтер	Закупщик	Руководитель службы безопасности	Главный инженер
Администраторы	Супервайзер	Инспектор общественных зон	Повара	Менеджеры по продажам		Бухгалтера		Охранники	Инженеры
	Горничные	Уборщики общественных зон	Официанты	Маркетолог		Кассиры		Сотрудник по надзору за парковкой	Электрики
	Прачечная	Дворники	Мойщики посуды						Сантехники

Рисунок Г.1 – ОСУ ООО «УК «Экватор»

Приложение Д

Номерной фонд ООО «УК «Экватор»

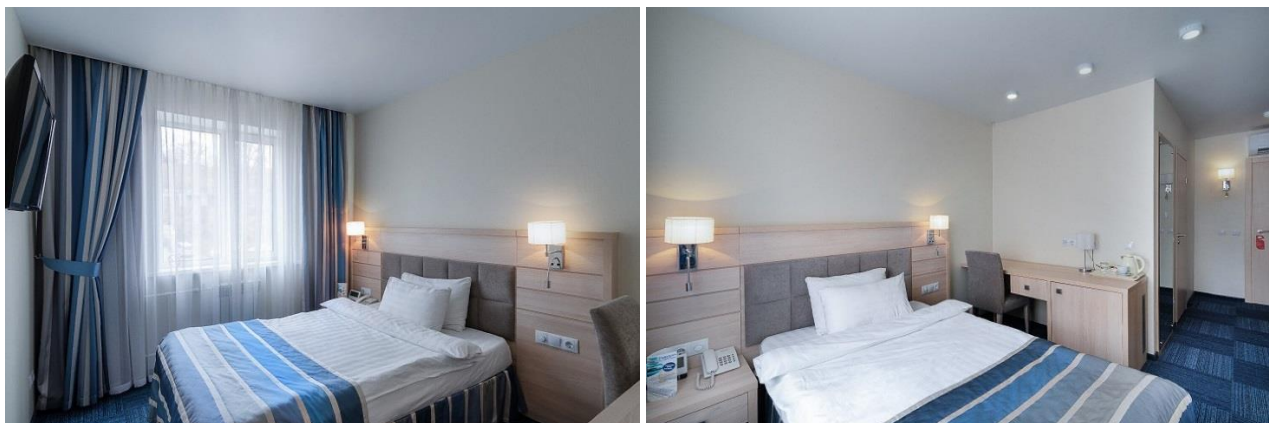


Рисунок Д.1 – Номер категории «Стандарт» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.2 – Номер категории «Стандарт с видом на море» ООО «УК «Экватор»

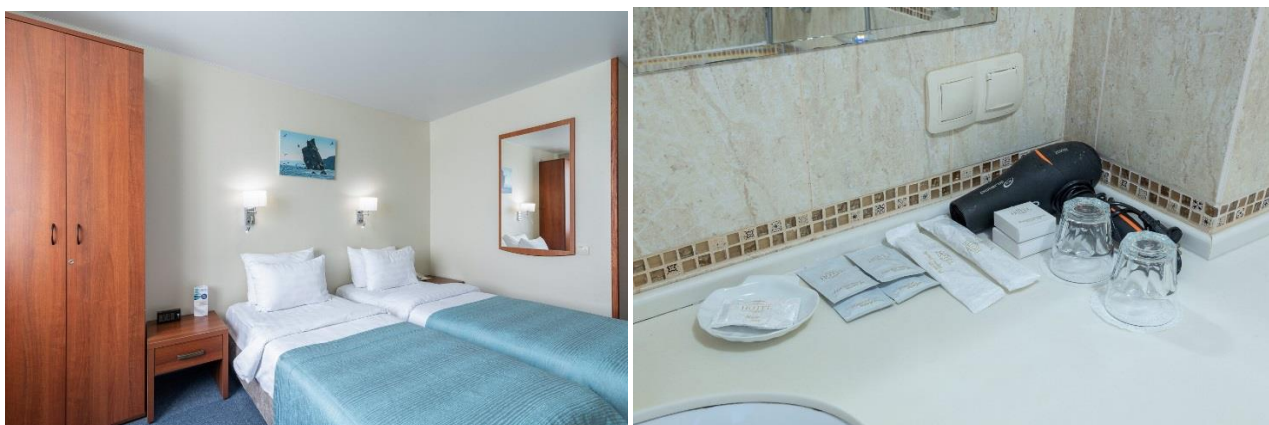


Рисунок Д.3 – Номер категории «Стандарт двухместный» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.4 – Номер категории «Стандарт двухместный с видом на море»
ООО «УК «Экватор»

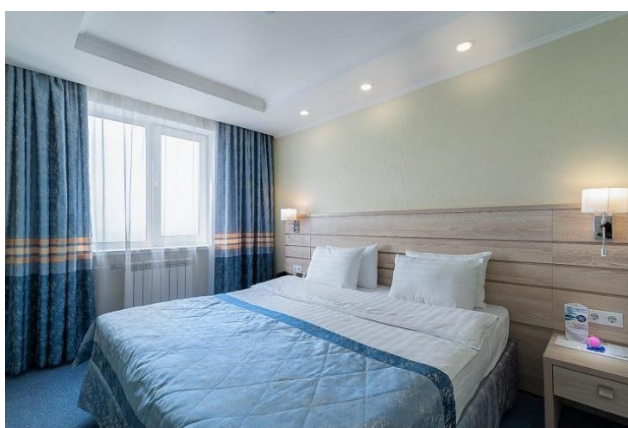


Рисунок Д.5 – Номер категории «Джуниор Сьюит» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.6 – Номер категории «Джуниор Сьюит с видом на море» ООО «УК «Экватор»

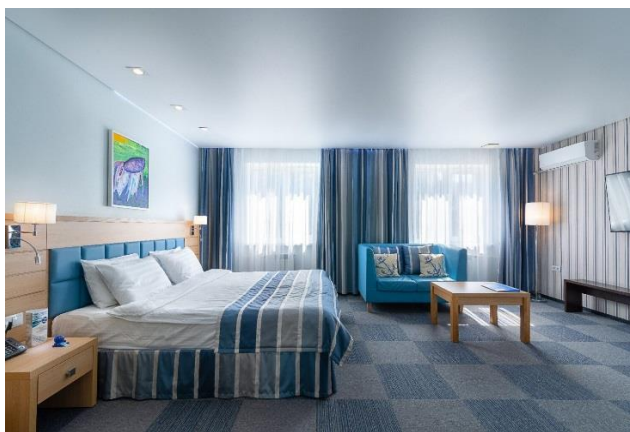


Рисунок Д.7 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный» ООО «УК «Экватор»

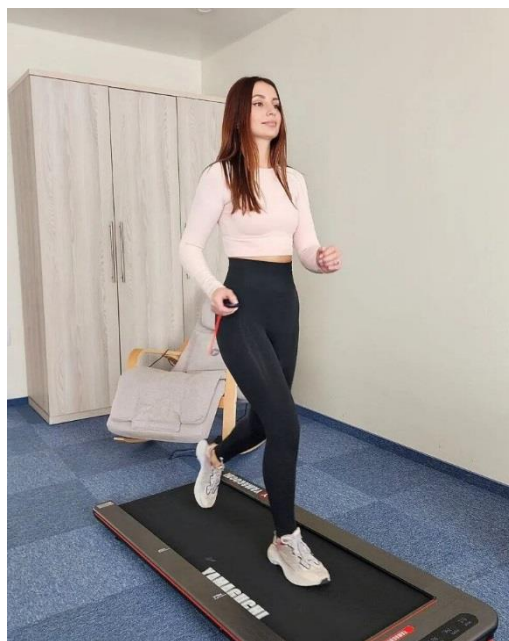


Рисунок Д.8 – Номер категории «Джуниор Сьюит «Спорт шик» с видом на море»
ООО «УК «Экватор»

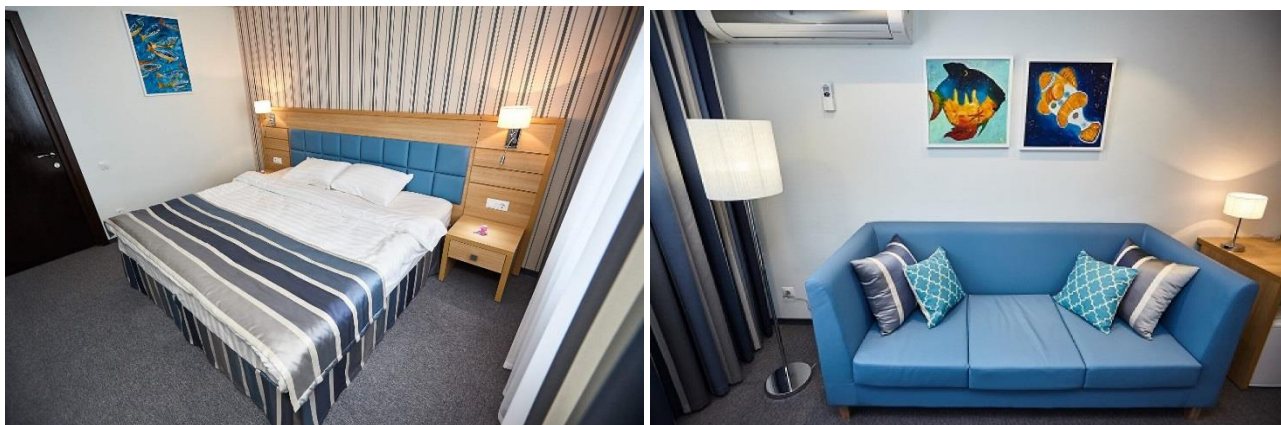


Рисунок Д.9 – Номер категории «Люкс» ООО «УК «Экватор»

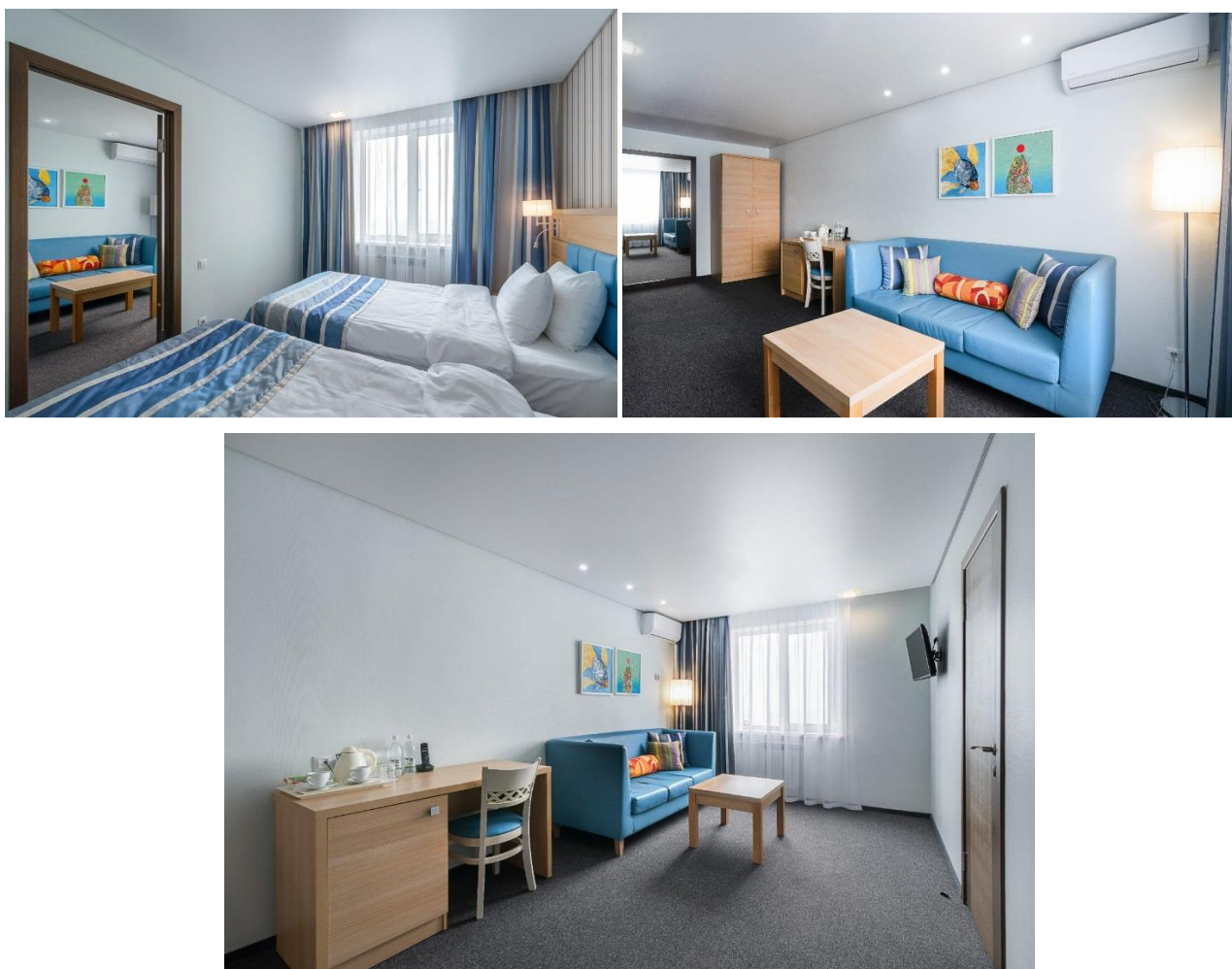


Рисунок Д.10 – Номер категории «Люкс с видом на море» ООО «УК «Экватор»

Приложение Е

Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор»

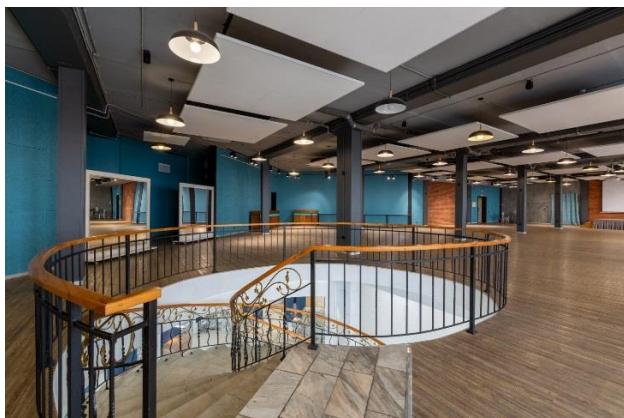


Рисунок Е.1 – Зал «Бохай» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.2 – Зал «Виктория» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.3 – Зал «Флагман» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.4 – Зал «Муссон» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.5 – Зал «Бриз» в ООО «УК «Экватор»

Приложение Ж

Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

ГОРЯЧИЕ НАПИТКИ			
Эспрессо	50 мл	140	
Американо	150 мл	140	
Капучино	200 мл	220	
Чай заварной (черный/зеленый)	500 мл 200	900 мл	300
Чай заварной авторский	900 мл	350	
Чай пакетированный Гринфилд	200 мл	40	
Глинтвейн безалкогольный	200 мл	150	
Какао	250 мл	200	
ХОЛОДНЫЕ НАПИТКИ			
Коктейль молочный классический	300 мл	250	
Коктейль молочный с сиропом	300 мл	280	
Сок «Я»	200 мл	90	
Компот ягодный	200 мл	40	
Аква Минерале	500 мл	80	
Пепси	250 мл	200	
7 АП	250 мл	200	
Миринда	250 мл	200	
Эвервес	250 мл	200	

Рисунок Ж.1 – Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

ХОЛОДНЫЕ ЗАКУСКИ		
Брускетта с грибами	1/125	240
Брускетта с муссом из лосося	1/90	210
Брускетта с бужениной	1/120	220
Икра из томленных овощей	150/50	230
Пряная сельдь шеф-посола с луком и картофелем	1/160	190
САЛАТЫ		
Салат из свежих овощей с домашним Песто	1/200	290
Оливье с жареными колбасками	1/160	280
Салат с курицей в медово-горчичной заправке	1/180	270
Салат из свежих овощей с редисом и яйцом Пашот	1/270	310
Баклажаны в кисло-сладком соусе	1/200	330
Цезарь с семгой	1/160	360
Салат из языка с картофелем и домашней сальсой	1/240	380
СУПЫ		
Солянка сборная мясная под чесночной лепешкой	300/20	320
Крем-суп из цветной капусты с грудинкой	210/10	230
Бульон с фрикадельками из индейки и гренками	320/40	240
ГОРЯЧИЕ БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И МОРЕПРОДУКТОВ		
Палтус на косточке с пюре и укропным соусом	100/200	580
Морепродукты со шпинатом в сливочном соусе	1/250	460
Кальмар, жаренный с картофелем и грудинкой	1/250	390
Котлеты из форели с пюре из цветной капусты	150/100	380
ГОРЯЧИЕ БЛЮДА ИЗ МЯСА И ПТИЦЫ		
Курица, запеченная на капусте, с овощами и Моцареллой	1/230	340
Отбивные из индейки на подушке из глазированных овощей	100/80	360
Стейк из свинины с картофелем Спайс, соус Барбекю	100/120	420
Бефстроганов из говяжьей вырезки с картофельным пюре	120/110	440
Куриная ножка без кости гриль с пикантной морковью	180/100	380
Говядина с грибами в винном соусе	1/220	470
Биточки из баранины и говядины с теплым овощным миксом	140/200	480
ПАСТЫ И БЛЮДА ИЗ ТЕСТА		
Вареники с картофелем (с грибным соусом или жареной грудинкой на выбор)	1/300	280
Фетучини с домашними фрикадельками	1/300	330
Спагетти с морепродуктами в сливочном соусе	1/260	390
Пельмени домашние с соусом из языка	1/300	380
ГАРНИРЫ		
Картофель фри, кетчуп	150/20	210
Картофель Пушкин	1/150	140
Рис	1/150	80
Чесночные тосты из домашнего хлеба	1/80	120
Хлебная корзинка с зеленым маслом	100/20	90
ДЕСЕРТЫ		
Шоколадная колбаса	1/150	260
Графские развалины	1/140	230
Облепиховый кисель с мороженым и домашним печеньем	180/30	220
Сырники со сметаной и вареньем из малины	140/60	240
Блинчики со сметаной и фруктовой сальсой	100/50	160
Шарик мороженого с топингом	50/20	80

Рисунок Ж.2 – Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

Приложение И

Стандарты обслуживания гостей в ООО «УК «Экватор» для сотрудников СПиР

Check in 1. Встретить и поприветствовать гостя Встречать гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Доброе утро/день/вечер/доброй ночи. Добро пожаловать в конгресс - отель «Экватор» Обращаться к гостям по имени/ имени отчеству, особенно это касается постоянных гостей. 2. Спрашиваем имя гостя Узнать имя гостя, чтобы обращаться по имени. Уточнить у гостя проживал ли он у нас ранее? «Простите, как я могу к Вам обращаться?» Произнести имя гостя в течении всего обслуживания не менее двух раз. «И.О. подскажите, пожалуйста, оставались ли вы в нашем отеле ранее?» 3. Уточняем наличие брони - Узнать о наличии бронирования; - Ф.И. гостя на кого забронирован номер; - Название компании (если корпоративный заказ); - Имя ответственного лица. «И.О., номер забронирован на Ваше имя?» «И.О., могу я узнать название компании, которая бронировала Вам номер?» 4. Уточняем детали Когда нашли бронь, необходимо уточнить все детали: Имя, даты проживания, тип номера. - прочитать все примечания, профайл. «И.О., у Вас забронирован 1-местный номер повышенной комфортности с видом на город. Даты проживания с 12 Мая по 14 Мая. Также включен завтрак с завтрашнего дня. Верно?» 5. Узнать о регистрации в системе лояльности 6. Поселение - Попросить паспорт для регистрации - Дать гостю на подпись анкету, в которой прописано, что он соглашается с правилами проживания в отеле. «Можно мне Ваш паспорт для регистрации?» «И.О., подпишите, пожалуйста, анкету, в которой прописано, что вы соглашаетесь с правилами проживания в нашем отеле и согласны на обработку персональных данных». - Вносим все паспортные данные и № телефона в профайл гостя в 1С. ОБЯЗАТЕЛЬНО - Провести в программе «поселение» * время заезда в гостиницу 14:00 * расчетный час в 12:00 1С//бронь// «поселить»// 7. Оплата - Произнести отчетливо гостю стоимость проживания. «И.О., цена номера за сутки ... рублей. Общая стоимость проживания за ... дней ... рублей». - Взять деньги и пересчитать на поверхности стойки на виду у гостя. Произнести вслух полученную сумму. - Убрать деньги на рабочее место администратора, чтобы они были в зоне видимости администратора. - Напечатать чек на контрольно-кассовой машине. «Ваша ... рублей». Выдать гостю сдачу пересчитывая в зоне видимости гостя, и проговаривая сумму словами. «И.О., Ваша сдача ... рублей, пожалуйста». Отдать чек. - Распечатать счет для гостя, и положить на временное хранение в ячейку для ключей в комнате за стойкой. - Предупредить гостя о том, что необходимо сохранить чек об оплате номера до конца проживания. Счет отдаем гостю при выезде. 8. Выдача ключей и информации гостю Выдать ключ и объяснить, как добраться до номера «Ваш номер находится на «...» этаже в большом крыле, от лифта направо». Не проговариваем гостю № комнаты, только этаж.

Рисунок И.1 – Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при заселении гостя

Check out

-Встречать гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Доброе утро/день».

-Открыть номер комнаты в 1С, чтобы узнать И.О. гостя.

-Обращаться к гостям по имени/ имени отчеству, особенно это касается постоянных гостей.

2.Разговор с гостями

-Поинтересоваться у гостя, как провели время и попросить оставить отзыв на удобной ему платформе

«И.О., как вы провели время? Всё хорошо?

Не могли бы Вы оставить Ваш отзыв? (на сайте).

Мы будем очень благодарны».

3.Проверка в системе 1С наличие долгов

-Проверить расчетный баланс гостя по номеру комнаты.

-Взять с гостя необходимую сумму, если есть задолженность.

-Провести платеж в программе и выдать чек.

-Взять с гостя необходимую сумму, если он пользовался дополнительными услугами отеля на момент выезда: мини-бар, услуги прачечной и химчистки.

-Выдать гостю сдачу проговаривая сумму словами и пересчитывая сдачу в присутствии гостя.

-Выдать гостю счет за проживание, попросить проверить данные.

1С//номер комнаты//лицевые счета//

«И.О., у Вас имеются начисления за прачечную на сумму 250 рублей».

«Ваша сдача 50 рублей, пожалуйста».

Примечание** (если гость испортил имущество гостиницы)

-Взять с гостя штраф за порчу имущества, согласно акту**

** -Акт составляется и приносит супервайзер НФ.

4.Прощание с гостем

-Спросить гостя, может ему ещё нужна какая-то помощь. (заказать такси, подсказать как добраться до того или иного места)

-Прощаться с гостем.

«И.О., чем-нибудь ещё я могу Вам помочь?»

«Благодарим за выбор гостиницы «Экватор», надеемся увидеть Вас снова.

Всего доброго. /Счастливого пути/Будем рады видеть вас снова в конгресс-отеле «Экватор»

Рисунок И.2 – Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при выселении гостя

1.Бронирование по телефону -Ответить на телефонный звонок не позднее 3-го сигнала. -Звонок важнее, чем обслуживание непосредственно присутствующих гостей. Извиниться перед гостями у стойки и взять трубку: «Прошу прощения, 1 минуту, пожалуйста». 2.Представиться -Поднять трубку и поприветствовать гостя: «Добрый день/вечер/доброй ночи, АРТ конгресс-отель «Экватор». Меня зовут Дарья. Чем могу помочь?» 3.Узнать имя гостя «Извините, как я могу к Вам обращаться?» 4.Прием информации от гостя -Определить запрос гостя с использованием уточняющих вопросов (даты проживания, время заезда/выезда, интересующая категория номера, кол-во проживающих, питание, трансфер, наличие животных, проживали ли ранее в конгресс-отеле «Экватор» зарегистрирован ли в программе лояльности) -Уточнить у гостя останавливался ли он в нашей гостинице ранее. Если останавливался, спросить, как давно, в какой категории. «И.О., могу я узнать, в какие даты планируете приехать? Сколько будет человек?» «И.О., какой номер Вас интересует?» В котором часу Вы планируете приехать?» -Выслушать гостя. -Записать информацию. 5.Предоставление информации о гостинице и услугах. -Дать полную информацию о наличии номеров, их стоимости, и дополнительных услугах (начинать с номера бизнес-класса, переходя к эконом классу). Если гость просит номер «подешевле», то предлагаем номера сначала повышенной комфортности, затем стандарты, затем экономы. -Смотрим наличие в 1С свободных номеров. «И.О., на Ваши даты заезда могу предложить Вам студию. Комфортабельный номер. В стоимость проживания включен завтрак. Также в номере имеется всё необходимое: чайный набор, фен». «И.О., одну минуту, пожалуйста, я проверю ещё раз наличие свободных номеров на интересующие Вас даты». «Ещё могу предложить Вам номер повышенной комфортности с видом на море. В стоимость так же включены завтраки на 2е персоны» 6.Бронирование по программе -После того, как гость определился с номером, забронировать номер в программе 1С -Проверяем в слух информацию, полученную от гостя: ФИО гостя, на которого делать бронь, контактный номер телефона, количество человек, время заезда и выезда, дети, питание. Обязательно взять контактный номер телефона. «И.О., номер бронируем на Вас?» Я правильно Вас поняла: бронируем один двухместный номер повышенной комфортности с видом на море. Заезд 20 Мая, время заезда стандартное в 14:00. Количество проживающих 2 человека. Выезд 22 Мая до 12:00 дня. Всё верно?» «Ваш номер телефона, пожалуйста?» -Если у гостя есть какие-то пожелания или предпочтения (расстелить диван, аллергия на синтепон, поставить раскладушку) укажите это в примечаниях. 1С//бронь//примечания// «Поставить обогреватель в номер» 1С//бронь//значок с лупой около имени гостя//примечания. 7.Прощение с гостем -Озвучить гостю номер брони. -Уточнить у гостя, есть ли что-то, чем вы ещё можете ему помочь -Завершить разговор. Положить трубку после гостя «И.О., номер забронирован. Ваш номер бронирования 8****. «И.О., что-нибудь ещё я могу сделать для Вас?» «И.О., благодарю за звонок. Ждем Вас 20 Мая. Всего доброго! До свидания
--

Рисунок И.3 – Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при телефонном разговоре и бронировании по телефону

Приложение К

Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор»



кватор
EQUATOR



Инструкция о мерах пожарной безопасности для гостей

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности в Гостинице.

1. Курить в здание Гостиницы запрещено.
2. Допускается курение на открытом воздухе в специально отведенных для этого местах, обозначенных знаком "Место для курения".
3. Запрещено пользоваться самодельными электронагревательными приборами.
4. Запрещено эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
5. Запрещено применение открытого огня в здании Гостиницы.
6. Уходя из номера, запрещено оставлять без присмотра включенными бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
7. Запрещено накрывать электролампы и светильники.
8. Запрещено приносить и хранить в номере Гостиницы взрывоопасные, пожаровзрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
9. Запрещено оставлять без присмотра детей до 14 лет.
10. Запрещено использовать средства пожаротушения не по назначению.

Если Вы прибыли в здание в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов, лестниц и расположения средств пожаротушения.

В случае пожара в Вашем номере:

- Не поддаваться панике!
- Немедленно сообщите о случившемся дежурному персоналу по телефону 401 (внутренний) или 2300-110. Либо в пожарную охрану по телефону – 112, указав адрес объекта, этаж, что горит и свою фамилию.
- Примите все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения.
- Если пожар удалось локализовать: организуйте наблюдение за местом горения (на безопасном расстоянии), не допуская к нему посторонних. Дождитесь дальнейших распоряжений администрации Гостиницы.

Если пожар НЕ удалось локализовать, в случае пожара вне вашего номера или услышав звуки пожарной сигнализации

- Выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок.
- Эвакуируйтесь из здания по путям эвакуации в соответствии с обстановкой, попутно помогая пострадавшим людям. Прикройте лицо влажной тряпкой, во избежание отравления продуктами горения. Лифтом пользоваться запрещено!
- Подойдите к месту сбора в парке рядом с памятником вице-адмиралу С.О. Макарову (50 м от здания) и сообщите администратору об успешной эвакуации. Дождитесь дальнейших распоряжений администрации Гостиницы.
- Возвращаться в здание без разрешения пожарной охраны и (или) директора Гостиницы строго запрещено!

Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя

- Оставайтесь в Вашем номере. Сообщите об этом дежурному персоналу по телефону 401 (внутренний) или 2300-110 (либо в пожарную охрану по телефону – 112). Закройте все щели, вентиляцию влажными тряпками, во избежание проникновения дыма. Из окна вывесьте тряпку, для обозначения вашего места нахождения. Закройте окно! Прикройте лицо влажной тряпкой, во избежание отравления продуктами горения.
- Не поддаваясь панике, дождитесь спасения.



экватор
EQUATOR



УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Гостиница Экватор»
Колитенко В.Э.
30.03.2017 г.

ИНСТРУКЦИЯ О ДЕЙСТВИИ ГОСТЕЙ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Обнаружение подозрительного предмета, который может оказаться взрывным устройством

Если обнаруженный предмет не должен, как вам кажется, находиться «в этом месте и в это время», не оставляйте этот факт без внимания:

- ни в коем случае не пользуйтесь телефоном;
- ни в коем случае не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте находку;
- сообщите о находке любому сотруднику гостиницы;
- постарайтесь сделать так, чтобы люди отошли как можно дальше от опасной находки.

При угрозе взрыва в помещении:

- если вы почувствовали, что взрыв неизбежен, быстро ложитесь и прикройте голову руками. В этом положении воздействие ударной волны уменьшается примерно в шесть раз. Если есть возможность, ложитесь в месте соединения несущих конструкций (пола и стены);
- не паникуйте, будьте бдительными и внимательными;
- опасайтесь падения штукатурки, арматуры, строительных конструкций, шкафов, полок. Держитесь подальше от окон, зеркал, светильников.

Алгоритмы действий при чрезвычайных ситуациях природного характера

Землетрясения

Алгоритм действий при внезапном проявлении землетрясения:

1. По сигналу тревоги сохраняйте спокойствие и не делайте ничего, что может дезорганизовать окружающих (не кричите, не мечитесь).
2. Немедленно возьмите необходимые вещи, паспорт и покиньте здание через запасные выходы.
3. Если покинуть здание невозможно, займите положение вдоль капитальной стены или холле.
4. Если вы оказались в завале, не поддавайтесь панике, постарайтесь определиться в пространстве и подавайте сигналы о себе (стучите железом о железо, камушками по плитам, трубам и т. п.).

Наводнение

Алгоритм действий при поступлении сообщения о наводнении и начале эвакуации:

1. Оденьтесь и подготовьте необходимые вещи, обувь, запас продуктов и аптечку (по возможности). Завернуть в полиэтиленовый пакет документы, деньги, ценности.
2. Покиньте опасную зону под руководством сотрудников гостиницы или спасателей.
3. При массовой эвакуации из опасной зоны пройдите регистрацию на сборно-эвакуационном пункте.

Ураган

Алгоритм действий людей в помещении при внезапном возникновении урагана.

Закройте окна, балконные двери и отойдите от окон, заняв места возле стены или встав в нишах стен. Если ураган усиливается – переждите окончание урагана в холле.

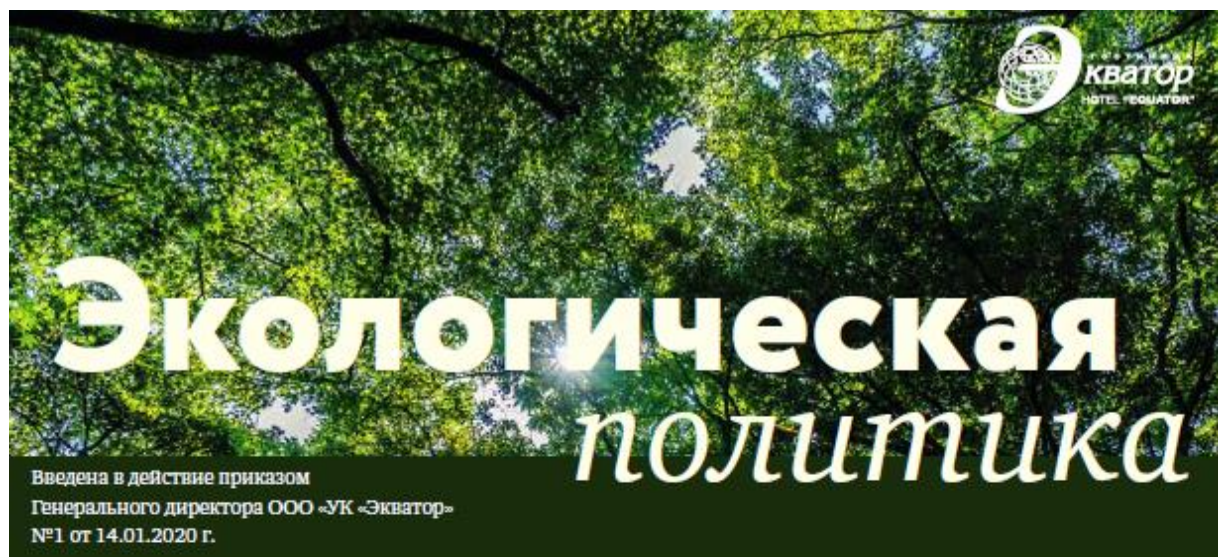
Алгоритм действий при чрезвычайных ситуациях техногенного характера

Аварии с выбросом опасных химических веществ:

1. После получения сигнала тревоги с сообщениями о выбросе в атмосферу опасного химического вещества не покидать здание до указаний администрации гостиницы.
2. Закройте окна, балконные двери.
3. Наденьте ватно-марлевые повязки или другие подручные изделия из ткани, намочив их водой.
4. Перед выходом из здания максимально защитите кожные покровы (лицо, руки и др. части тела).
5. Эвакуироваться быстро, но без паники под руководством сотрудников гостиницы.

Приложение Л

Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»



НАШИ ЦЕННОСТИ

Одними из базовых ценностей Конгресс-отеля «Экватор» являются Ответственность и Развитие. В контексте реализации этих ценностей в Компании уделяется большое внимание вопросу снижения экологического следа предприятия. Данный документ фиксирует основные положения экологической политики Конгресс-отеля «Экватор» и официальную позицию Компании в отношении вопроса сохранения благоприятной окружающей среды и выступает ориентиром для сотрудников Компании как при формировании стратегических планов развития Конгресс-отеля, так и в процессе ежедневной трудовой деятельности.

Стратегическая цель экологической политики Конгресс-отеля «Экватор» заключается в снижении негативного воздействия на окружающую среду в результате деятельности предприятия.

Ключевые принципы

- Мы несём ответственность перед обществом за то, что мы производим, что выбрасываем и что происходит вокруг нас.
- Мы соблюдаем экологические нормы и требования в области охраны окружающей среды.
- Мы участвуем словом и делом в экологической жизни города.
- Мы просвещаем сотрудников Компании в вопросах охраны окружающей среды и вовлекаем их в природоохранную деятельность.
- Мы проявляем инициативу и ищем новые возможности для воплощения наших экологических принципов

Основными направлениями реализации экологической политики является сохранение ресурсов, минимизация загрязнения и формирование экологического сознания.

1. СОХРАНЕНИЕ РЕСУРСОВ

Энергосбережение

Освещение в офисных и подсобных помещениях подчинено принципу рациональности: свет не должен гореть в условиях достаточного естественного освещения и в отсутствие сотрудников в помещении.

Все компьютеры и оргтехника отключаются от сети электропитания после окончания рабочего дня и на выходных.

В большинстве помещений Отеля лампы накаливания заменены или будут заменены в будущем на энергосберегающие LED аналоги.

Номера 6-го этажа обеспечены системой энергосбережения, обесточивающей номер, если Гость покидает номер.

При выполнении ремонтных работ здания применяются эффективные теплоизолирующие материалы и технологии.

Внедряются мероприятия по снижению потребления тепловой и электрической энергии.

Водосбережение

Гостям Конгресс-отеля предлагается принять участие в программе повторного использования полотенец. В случае если Гость желает, чтобы полотенце было заменено, он оставляет его на полу.

Рисунок Л.1 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

В служебных туалетах установлена система половинного слива.

Сотрудники Компании придерживаются принципа экономии воды при мытье рук и чистке зубов. Все неполадки в системе водоснабжения оперативно устраняются с целью предотвращения перерасхода воды.

А ещё...

В холодильном оборудовании не используются вещества, вызывающие истощение озонового слоя. Также мы используем освежители воздуха, не оказывающие негативного воздействия на озоновый слой.

2. МИНИМИЗАЦИЯ ЗАГРЯЗНЕНИЯ

Пластик

Все пластиковые отходы 1, 2 и 5 типов собираются в сетку для пластика и централизованно передаются на переработку.

В Службе Питания не используются пластиковые соломинки для питья, шпажки и размешиватели, а также минимизировано использование одноразовой пластиковой посуды и полиэтиленовых пакетов.

Бумага

Бумажные отходы собираются централизованно в специализированных местах и передаются на переработку в соответствующую организацию.

Опасные отходы

Все отходы, которые могут нести угрозу благополучию окружающей среде, передаются специализированной компании для безопасной утилизации.

В Конгресс-отеле установлены два контейнера для батареек, предназначенных не только для технических нужд, но и для свободного использования сотрудниками и Гостями в целях утилизации отработанных элементов питания.

В планах — отказаться полностью от использования ртутьсодержащих ламп.

Чистящие средства

Все чистящие и моющие средства, применяемые в Конгресс-отеле для очистки номеров, общественных и производственных помещений, сертифицированы как безопасные для окружающей среды.

В качестве вспомогательного средства применяются препараты на основе инновационной ЭМ-технологии

Сточные воды

Предельно допустимая концентрация загрязняющих веществ в сточных водах Конгресс-отеля мониторится с помощью сторонних независимых экспертиз. В случае обнаружения отклонений от нормы сточные воды обрабатываются курсово ЭМ-препаратом до стабилизации показателей в пределах нормы.

Строительство

При проведении ремонтных и строительных работ мы отдаём предпочтение материалам, сертифицированным как безопасные для окружающей среды. В частности, мы не применяем изде-

3. ФОРМИРОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО СОЗНАНИЯ

Обучение и информирование

С целью изучения, понимания и применения на практике каждым работником положений Экологической политики в Компании регулярно проводится экологическое обучение сотрудников, как внутрикорпоративное, так и с привлечением внешних экспертов.

Дополнительным каналом внутреннего информирования об экологической деятельности компании и формирования экологического сознания сотрудника является «Экологический вестник» - внутрикорпоративная мини-газета, выпускаемая ежемесячно Администратором проектов. Электронная версия издания рассылается по e-mail на все корпоративные адреса, печатная версия размещается на досках объявлений.

2

Рисунок Л.2 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Экологическая политика «Экватора»

Во внешнюю среду информация о природоохранной деятельности компании поступает через новостной раздел на официальном сайте Конгресс-отеля «Экватор» (www.hotelequator.ru), а также через социальные сети – Instagram и Facebook.

Экологические акции

Конгресс-отель «Экватор» с готовностью поддерживает мероприятия экологической направленности различных уровней и направлений – от всемирных акций (День Земли, Всемирный день чистоты и др.) до локальных мероприятий Дальневосточного филиала Российского Экологического Общества. Отмечаются различные экологические праздники, как в формате информационной поддержки, так и в формате специальных акций.

Конгресс-отель «Экватор» ежегодно в апреле организует масштабный корпоративный выездной субботник. В качестве объекта облагораживания членами выбирается значимая с рекреационной точки зрения территория.

На постоянной основе силами экологического кружка и штатного дворника осуществляется курирование сопки Тигровой: осуществляется уборка мусора, очищается заполненный мусорный мешок.

Конгресс-отель «Экватор» всегда открыт к сотрудничеству с организациями и лицами, заинтересованными в повышении экологической безопасности Компании и снижении её экологического следа.



В компании существует объединение сотрудников, неравнодушных к вопросам экологии – *Экологический кружок*. Участники экологического кружка личным участием поддерживают реализацию экологических акций, занимаются решением организационных вопросов, связанных с реализацией экологической политики Компании, являются её проводниками и идеологами.

Требования данной политики распространяются на всех сотрудников Компании. Каждый сотрудник обязан понимать её требования и воплощать их при нахождении на рабочем месте.

Ответственность за ежедневную реализацию принципов политики в рамках Служб возлагается на Руководителей. Руководители также обеспечивают явку сотрудников своих Служб на экологические обучения и вносят вклад в развитие экологического сознания вверенных сотрудников, донося до них положения данной политики и подавая личный пример следования её принципам.

Операционный директор

Определяет стратегическую цель и ключевые задачи экологической политики.

Несёт ответственность за определение вектора развития экологической политики Компании.

Обеспечивает доступность необходимых людских, финансовых и технических ресурсов.

Является гарантом реализации экологической политики на предприятии.

Финансовый директор

Ответственен за обеспечение доступности финансовых средств, заложенных в бюджет Операционного директора для реализации задач экологической политики компании.

Руководитель Службы эксплуатации зданий и сооружений

Несёт ответственность за:

- Экологические последствия принимаемых решений в сфере проектировочных, строительных и ремонтных работ, а также работ, проводимых на объекте подрядчиками;

3

Рисунок Л.3 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Экологическая политика «Экватора»

- своевременную и безопасную утилизацию отходов;
- своевременный контроль и документирование качества воды и сточных вод;
- внедрение технологий с целью минимизации перерасхода ресурсов;
- выбор наиболее экологичных материалов при осуществлении строительных и ремонтных работ;
- контроль безопасности приобретаемых технических средств для окружающей среды (в т.ч. кондиционеры, холодильное оборудование).

Руководитель Службы питания

Отвечает за:

- минимизацию пластиковых отходов в рамках своей Службы;
- реализацию принципа рационального обращения с отходами в рамках своей Службы.

Директор по персоналу

Обеспечивает:

- формирование, воплощение и развитие системы экологического обучения для сотрудников Компании;
- погружение новых сотрудников в экологическую Культуру предприятия.

Администратор проектов

Координирует реализацию экологической политики Компании.

Ежемесячно выпускает «Экологический вестник».

Отвечает за периодические собрания экологического кружка.

Обеспечивает информационную и техническую реализацию экологических проектов в Компании в рамках компетенций.



Если у Вас возникло желание принять непосредственное деятельное участие в экологической жизни Компании, обратитесь к **Администратору проектов** (внутр. тел. 91 или напишите на a.shubina@hotelequtor.ru)

4

Рисунок Л.4 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Приложение М

Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

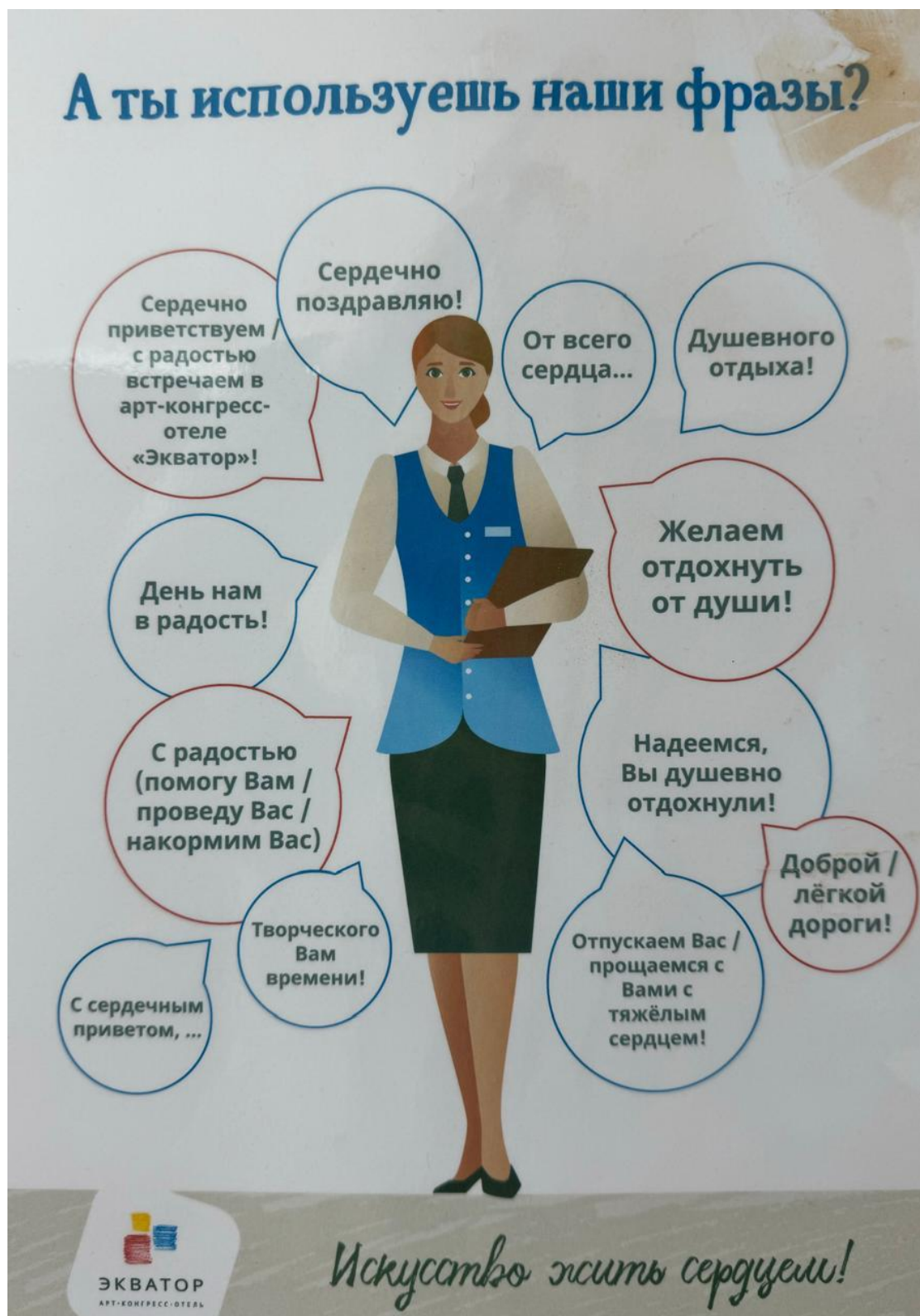


Рисунок М.1 – Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

Приложение Н

Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»



Рисунок Н.1 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Неправильно:



3. Парфюмерия

Запах туалетной воды легкий, не назойливый; ощущается на расстоянии 15-20 см. отсутствуют резкие и неприятные запахи.

4. Украшения, аксессуары

Украшения не привлекают внимание; серьги маленькие, аккуратные, размером не более радужки глаза, не свисающие. Пирсинг и татуировки на открытых (видных) местах отсутствуют. Ювелирные украшения неброские и в малом количестве (1 тонкая цепочка из металла; кольцо из металла с небольшим камнем или без такового, простого дизайна – не более 1 на руке; серьги сдержанного стиля, в каждом ухе допускается по одной серьге). Часы миниатюрные на четком ремешке с маленьким циферблатом или один неброский тонкий браслет.

Правильно:



Неправильно:



Правильно:



Неправильно:



Рисунок Н.2 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Правильно:



Неправильно:



Правильно:



Неправильно:



5. Униформа

Бейдж в наличии. С левой стороны на примерно 15 см ниже края плеча. Форменная одежда чистая и отутюженная, блузка застегнута на все пуговицы, воротник не стоит, длинные рукава застегнуты на запястьях, не закатаны и не подняты. Нижнее белье в цвет блузки или рубашки форменной одежды, не выделяется. Юбка не короче середины колена. Независимо от сезона колготки или чулки естественного телесного цвета без рисунка. Брюки немного ниже щиколотки. Рубашка классическая белая, без декоративных элементов.

Правильно:



Рисунок Н.3 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

6. Обувь

Туфли-лодочки на низком каблуке от 2,5 см до 7 см с закрытой пяткой и носком, черного цвета, в хорошем состоянии, не спонтанная и начищенная.

Правильно:



Неправильно:



7. Оформление рук

Ногти аккуратно подстрижены, чистые и отполированные. Лак для ногтей прозрачный или умеренных тонов, пастельной гаммы, длина не более 2 мм.

Правильно:



Неправильно:



8. Мобильный телефон (личный)
Отсутствует на рабочем месте.

9. Уход за униформой

Не реже 1 раза в 2 недели сдается в прачечную: брюки, пиджак, юбка. Рубашка - не реже 2 раза в неделю. Отутюжена, не повреждена

Рисунок Н.4 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Приложение П

Стандарты внешнего вида для горничных ООО «УК «Экватор»



Рисунок П.1 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла 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

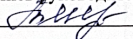
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ 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, отъезжающих). 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

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла 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.	отлично
	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).	отлично

Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения				Отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	3.1	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	Отлично
	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 гостей 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

Б.И.О.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

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	<i>Тен Ж.А.</i>
07.05.2024	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
08.05.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
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	<i>Тен Ж.А.</i>
10.05.2024	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
11.05.2024	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
13.05.2024	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
14.05.2024	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Оформление и подготовка счетов гостей.	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	5	<i>Тен Ж.А.</i>

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

Руководитель

Андрей
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Терешковой Миланы Сергеевны
 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.	Высокий
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации.	Высокий
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования.	Высокий
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Высокий
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке.	Высокий
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности.	Высокий
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач.	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности.	Высокий
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности.	Высокий

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	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. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	высокий
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.	высокий
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.	высокий
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.	высокий
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.	высокий
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.	высокий

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Терешковой Миланы Сергеевны

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, кор. адрес

За время прохождения учебной практики студентка проявила 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 практикантка выполняла все виды работ, отличалась индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студентки выполнен на 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 отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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

«25» мая 2024 г.



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)