

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ТуРИЗМА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ТуРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

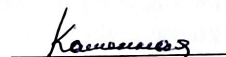
ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ
ПРАКТИКЕ
ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», г. Владивосток

Студент
гр. БТУ-24-МБ1



А.А. Кулинич

Руководитель практики от кафедры
канд. культурологии, доцент



Е.О. Каменная

Руководитель практики от организации
Менеджер ООО «ЛОТТЕ Отель
Владивосток»



О.Ю. Спинко

Владивосток 2026

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную ознакомительную практику
Студенту _____ Кулинич Александре Алексеевне _____ группы БТУ-24-МБ1

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм профиль «Международный туристский бизнес»
Место прохождения практики: _____ ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК» _____
Срок прохождения практики «15» июня 2026 г. по «18» июля 2026 г.

Содержание отчета по практике:

Введение: цель и задачи практики, основные методы, необходимые для их достижения.

1. Охарактеризовать деятельность предприятия туристской индустрии.
 - 1.1 История создания и развития предприятия
 - 1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами
 - 1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности
 - 1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы)
 - 1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями
 - 1.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия
 2. Охарактеризовать современные программные продукты на предприятии туристской индустрии.
 3. Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия.
 4. Проанализировать процесс обслуживания в туристском предприятии.
Представить результаты работы в форме отчета по практике.
- Заключение:** сделать вывод о достижении поставленных цели и задач в ходе практики.

Список источников информации включает в себя не менее 10 наименований, расположенных в порядке появления источников в тексте, не старше 5 лет.

Объем отчета не менее 25 листов. Оформление должно соответствовать СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам».

Руководитель практики
канд.культурологии, доцент

Задание получил студент
«15» июня 2026 г.

Задание согласовано:
Руководитель практики от организации
Менеджер корейского ресторана
ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК»



Каменная Е.О. Каменная
А.А. А.А. Кулинич

О. Ю. Спинко

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
 КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК

Студент Кулинич Александра Алексеевна группы БТУ-24-МБ1
 направляется для прохождения учебной ознакомительной практики
 в ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК»
 Срок прохождения практики с «15» июня 2026 г. по «18» июля 2026 г.

Содержание выполняемых работ	Сроки исполнения		Заключение и оценка руководител я практики	Подпись руководителя практики
	начало	окончание		
Инструктаж по технике безопасности, ознакомление с предприятием, его структурой, видами его деятельности	15.06.2026	17.06.2026	5	
Выполнение поручений руководителя предприятия на предприятии	15.06.2026	18.07.2026	5	
Изучить первичные сведения о предприятии	18.06.2026	27.06.2026	5	
Охарактеризовать современные программные продукты на предприятии туристской индустрии	29.06.2026	04.07.2026	5	
Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия	06.07.2026	08.07.2026	5	
Проанализировать процесс обслуживания в туристском предприятии	09.07.2026	11.07.2026	5	
Оформление отчета и сдача руководителю практики от кафедры	13.07.2026	15.07.2026	5	
Защита отчета	16.07.2026	18.07.2026	5	

Студент-практикант

А.А. Кулинич

Руководитель от кафедры

Е.О. Каменная

Руководитель от организации

О. Ю. Спинко



Содержание

Введение	5
1 Охарактеризовать деятельность предприятия туристской индустрии	8
1.1 История создания и развития предприятия	8
1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами	10
1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности	12
1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений	14
1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями	16
1.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	19
2 Охарактеризовать современные программные продукты на предприятии туристской индустрии	23
3 Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия	26
Заключение	28
Список использованных источников	31
Приложение А	33

Введение

Актуальность выбранной темы обусловлена динамичным развитием гастрономического туризма и возрастающей ролью качественного сервиса как ключевого фактора конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства. В современных условиях гостиничный бизнес выходит за рамки предоставления исключительно услуги размещения: значительную долю добавленной стоимости формируют сопутствующие сервисы, и в первую очередь – ресторанное обслуживание. Высокий уровень конкуренции на рынке туристских услуг требует от предприятий постоянного совершенствования стандартов сервиса, внедрения инновационных технологий и учёта культурных особенностей различных категорий гостей.

Особую ценность в этом контексте представляет практика в ресторане при отеле мирового бренда – таком как Lotte Hotel Vladivostok. Принадлежность к международной сети Lotte Hotels & Resorts означает следование единым корпоративным стандартам, сочетающим лучшие традиции корейского гостеприимства и современные управленческие подходы. Работа в таком объекте позволяет не только изучить передовые технологии организации ресторанного дела, но и на практике освоить навыки обслуживания интернациональной аудитории.

Специфика корейской кухни, отличающейся сложной структурой трапезы, многокомпонентностью подачи и строгими правилами этикета, делает данный опыт особенно значимым для формирования профессиональных компетенций в сфере гостеприимства. Освоение тонкостей работы с блюдами, требующими особого подхода к сервировке и подаче (в том числе с блюдами на гриле, панчханами и другими элементами традиционной трапезы), развивает у сотрудника способность к детализации, предугадыванию потребностей гостя и грамотной коммуникации. Учитывая личный интерес к творческим и эмоционально насыщенным видам деятельности (таким как вокал, бокс и чтение), работа в динамичной ресторанной среде становится отличной возможностью для тренировки стрессоустойчивости, умения быстро принимать решения и выстраивать продуктивное взаимодействие в команде – навыков, которые пригодятся в любой профессиональной сфере.

Объектом исследования стал процесс обслуживания гостей и организация работы персонала в корейском ресторане отеля, включая технологические и коммуникационные аспекты деятельности официанта, взаимодействие с другими службами и использование цифровых инструментов для повышения эффективности сервиса.

Предметом исследования выступила деятельность службы питания (Food & Beverage department) ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» как структурного подразделения

гостиничного предприятия, обеспечивающего предоставление услуг питания гостям отеля и внешним посетителям.

Целью прохождения учебной ознакомительной практики являлось изучение организационно-технологических основ работы службы питания пятизвёздочного отеля на примере деятельности официанта в корейском ресторане Lotte Hotel Vladivostok.

Для достижения поставленной цели были сформулированы и последовательно реализованы следующие задачи:

- охарактеризовать деятельность предприятия службы питания, изучив организационно-управленческую структуру F&B department ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК» и детально разобрав функциональные обязанности персонала, включая взаимодействие между подразделениями (кухня, зал, административно-хозяйственная служба);

- изучить современные программные продукты, применяемые на предприятии, и освоить на практике навыки приема заказов с использованием автоматизированной системы учета (POS-терминал), включая фиксацию индивидуальных пожеланий, работу со стоп-листами, акциями и списаниями;

- проанализировать потребителей и их требования к услугам, ознакомившись с ассортиментом меню, технологией приготовления и правилами подачи основных блюд и напитков корейской кухни, уделив особое внимание нюансам, важным для корректного консультирования гостей (уровни остроты, традиционные сочетания);

- детально проанализировать процесс обслуживания гостей на соответствие международным стандартам отеля, включая коммуникативные скрипты, правила этикета и алгоритмы работы с претензиями, а также отработать в реальных условиях правила сервировки стола и последовательность выноса блюд корейской кухни.

В ходе прохождения практики для решения поставленных задач применялся комплекс взаимодополняющих методов, позволивших получить разносторонние и достоверные данные:

Метод наблюдения позволил изучить реальные рабочие процессы, оценить слаженность взаимодействия персонала, выявить типичные ситуации в обслуживании и способы их разрешения опытными сотрудниками.

Изучение нормативной документации включало анализ стандартов обслуживания, должностных инструкций, технологических карт блюд и инструкций по технике безопасности, что обеспечило понимание формализованной стороны работы ресторана.

Практическая деятельность – непосредственное выполнение обязанностей официанта (встреча гостей, консультирование, приём и оформление заказов, подача блюд,

расчёт) позволило закрепить теоретические знания и сформировать устойчивые профессиональные навыки.

Консультации и беседы с наставником и другими представителями персонала – дали возможность получить экспертную оценку рабочих процессов, разъяснения по сложным вопросам и рекомендации по совершенствованию личных компетенций.

Такой комплексный подход к сбору и анализу информации обеспечил всестороннее раскрытие темы практики, позволил не только ознакомиться с теоретическими основами организации ресторанного сервиса, но и приобрести ценный практический опыт, который станет надёжной базой для дальнейшего профессионального роста.

1 Охарактеризовать деятельность предприятия туристской индустрии

1.1 История создания и развития предприятия

История Lotte Hotel Vladivostok – это наглядный пример эволюции гостиничного объекта представительского класса и значимого шага в укреплении международного присутствия крупного южнокорейского бренда на Дальнем Востоке России. Развитие отеля отражает не только трансформацию самого здания, но и изменения в деловой и туристической жизни Владивостока, а также растущую роль города как площадки для мероприятий федерального и международного значения.

Отправной точкой в истории объекта стал 1997 год, когда во Владивостоке открылся пятизвёздочный отель под управлением южнокорейской компании Hyundai. Появление этого отеля стало знаковым событием: впервые в городе начал функционировать гостиничный объект представительского уровня, способный соответствовать запросам взыскательной аудитории и принимать статусных гостей. С момента открытия отель быстро занял нишу ключевой площадки для проведения значимых экономических, политических и социальных мероприятий. Его инфраструктура и сервис оказались востребованы для организации форумов, конференций и официальных встреч, в том числе международного масштаба.

На протяжении последующих лет объект неоднократно модернизировался. Важными этапами стали реконструкции 2005 и 2012 годов, причём последняя была тесно связана с подготовкой к крупному международному событию – саммиту АТЭС. Обновление позволило отелю не только сохранить высокий уровень комфорта, но и соответствовать повышенным требованиям к инфраструктуре, предъявляемым при проведении мероприятий такого масштаба.

Новый этап в развитии отеля начался в ноябре 2017 года, когда актив был приобретён южнокорейской корпорацией Lotte у компании Hyundai. Сумма сделки составила порядка 4,7 млрд рублей, что подчёркивало серьёзность намерений нового владельца и значимость объекта на гостиничном рынке Дальнего Востока. Сразу после покупки было объявлено о планах по ребрендингу и переходу отеля под марку Lotte Hotel, что означало не только смену названия, но и внедрение единых корпоративных стандартов сети, ориентированных на сочетание корейских традиций гостеприимства и современных мировых практик обслуживания.

Торжественное открытие отеля под брендом Lotte состоялось 19 июля 2018 года. На тот момент Lotte Hotel Vladivostok стал четвёртым объектом сети в России, дополнив портфель компании, куда уже входили отели в Москве, Санкт-Петербурге и Самаре. Это

событие укрепило позиции сети Lotte Hotels & Resorts на российском рынке и подчеркнуло стратегическую важность Дальнего Востока для развития бизнеса компании.

В первые месяцы после смены владельца масштабные строительные работы не проводились: приоритетом стала оперативная интеграция отеля в систему стандартов Lotte. Основные усилия были сосредоточены на смене визуальной идентификации, обновлении элементов интерьера и мебели, а также на переобучении персонала. Такой подход позволил сохранить непрерывность работы отеля и не прерывать приём гостей в периоды проведения крупных событий, включая Международный дальневосточный морской салон и Восточный экономический форум. Одновременно компания приобрела прилегающий земельный участок в центре города, заложив основу для перспективного развития территории и расширения гостиничной инфраструктуры.

Дальнейшее развитие объекта шло поэтапно и планомерно. В последующие годы в отеле реализовывались проекты реновации, затрагивавшие как общественные пространства, так и функциональные зоны. Были обновлены банкетные залы- Даймонд, Эмеральд, Опал и Рубин, - что позволило повысить их привлекательность для проведения торжественных и деловых мероприятий. Параллельно модернизировались текстильное оформление, ковровые покрытия, звуковое и световое оборудование, совершенствовались ресторанная и фитнес-зоны. Эти изменения были направлены не только на поддержание эстетики и комфорта на уровне пятизвёздочного отеля, но и на повышение функциональности пространств с учётом современных требований гостей и организаторов мероприятий.

Целевая аудитория имеет выраженный премиальный характер и подразделяется на несколько ключевых сегментов:

- бизнес-туристы, топ-менеджмент крупного бизнеса и государственные делегации - лица, прибывающие в регион с деловыми целями, в том числе для участия в масштабных мероприятиях федерального и международного масштаба;
- высокобюджетные индивидуальные и организованные туристы - российские и иностранные граждане (преимущественно из стран азиатско-тихоокеанского региона), путешествующие с целью отдыха, требовательные к высокому качеству сервиса и эксклюзивности;
- MICE-сегмент и заказчики частных торжеств - корпоративные клиенты, свадебные и праздничные агентства, нуждающиеся в профессиональных площадках для проведения конференций, форумов, банкетов и презентаций.

Стратегическая цель предприятия заключается в систематическом извлечении прибыли посредством предоставления гостиничных, ресторанных и конгрессных услуг

высшего (пятизвёздочного) уровня качества, соответствующего международным стандартам бренда Lotte Hotels & Resorts, при одновременном укреплении лидерских позиций южнокорейского конгломерата на рынке гостеприимства Дальнего Востока России.

Основные проблемы и потребности ЦА, которые успешно закрывает отель:

1 Дефицит инфраструктуры премиум-класса в регионе. Для взыскательных гостей отель решает проблему отсутствия гарантированно качественного пятизвёздочного размещения во Владивостоке, предоставляя безупречный сервис, сочетающий корейские традиции гостеприимства с передовыми мировыми практиками обслуживания;

2 Организационные и репутационные риски MICE-сегмента. Отель закрывает потребность организаторов статусных мероприятий в комплексных решениях. Наличие модернизированных многофункциональных залов, высококлассного ресторанного обслуживания и передового технического оснащения исключает риски срыва деловых программ и статусных банкетов;

3 Для деловых партнеров и государственных структур проведение переговоров или проживание на базе Lotte Hotel Vladivostok закрывает потребность в подтверждении высокого статуса, надежности и престижа перед контрагентами и международными делегациями [1].

Сегодня Lotte Hotel Vladivostok остаётся одним из ключевых объектов гостиничного бизнеса на Дальнем Востоке. Отель по-прежнему сохраняет статус первого пятизвёздочного объекта представительского класса во Владивостоке, подтверждая свою репутацию надёжного партнёра для деловых и частных гостей. Его востребованность обусловлена не только высоким уровнем сервиса и развитой инфраструктурой, но и удачным расположением, позволяющим эффективно сочетать проживание с участием в деловых и культурных событиях города.

1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами

Учредительные документы — это базовый юридический пакет, на основе которого создается и действует любая организация (юридическое лицо). В соответствии со ст. 52 Гражданского кодекса РФ, к ним относятся устав и (в некоторых случаях) учредительный договор.

К учредительным документам относятся Lotte Hotel Vladivostok:

- устав общества [1];
- договор об учреждении общества [1];

–свидетельство о присвоении объекту туристской индустрии категории «Пять звёзд» (номер свидетельства – 550015511) [1].

В уставе закреплено, что общество создано без ограничения срока деятельности, его цель - получение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения. Также устав определяет, что общество имеет гражданские права и несёт гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещённых федеральными законами РФ.

Внутренние нормативные документы:

–правила предоставления гостиничных услуг в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»[10];

–положение о защите персональных данных клиентов [3];

–правила проживания и поведения [3];

–положение о бизнес-центре [3];

–правила использования карт для завтраков в лобби-баре и другие документы[3].

Деятельность отеля регулируется следующими нормативными актами:

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Данный закон определяет правовые основы единого туристского рынка в Российской Федерации, регулирует отношения, возникающие при реализации прав граждан на отдых и путешествия, а также устанавливает обязательный порядок классификации гостиниц, что напрямую определяет пятизвездочный статус отеля. [4]

Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации». Регламентирует правила и требования к оформлению проживания, устанавливает порядок заключения и расторжения договоров на оказание гостиничных услуг, правила отмены бронирования, а также определяет права, обязанности и ответственность отеля и гостя. [5]

Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания». Регулирует отношения между потребителями и рестораном при отеле; определяет обязанности исполнителя по доведению до гостей полной и достоверной информации о меню, ценах, условиях обслуживания и составе блюд корейской кухни. [6]

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Регламентирует процессы сбора, систематизации, хранения и защиты личной информации, получаемой отелем при регистрации, бронировании и заселении гостей, а также при оформлении трудовых отношений с персоналом. [7]

Международные гостиничные правила и Международная гостиничная конвенция. Кодифицируют международную практику торговых отношений в индустрии гостеприимства, устанавливают единые стандарты взаимодействия отеля с иностранными туристами и международными агентствами, регулируют вопросы бронирования и материальной ответственности за имущество. [8]

Корпоративные стандарты сети «Lotte Hotels & Resorts» по оказанию услуг и взаимодействию с гостями. Являются внутренним регламентом компании, который детально прописывает стандарты премиального сервиса бренда (SOP): от правил внешнего вида (груминга) и телефонного этикета до пошаговых алгоритмов обслуживания в зале корейского ресторана и работы с жалобами гостей. [3]

Таким образом, нормативно-правовая база ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК» представляет собой комплексную многоуровневую систему. Сочетание строгого соблюдения федерального законодательства РФ, положений международного права и уникальных корпоративных стандартов южнокорейского бренда позволяет предприятию легитимно осуществлять операционную деятельность, гарантируя при этом стабильно высокий, пятизвездочный уровень безопасности и сервиса для каждого гостя.

1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности

Эффективность функционирования любого хозяйствующего субъекта во многом определяется его правовым статусом – именно он задает четкие рамки формирования капитала, выстраивает принципы управления и фиксирует степень ответственности перед контрагентами. Деятельность отеля на территории Российской Федерации осуществляется через юридическое лицо, обладающее полным комплексом идентификационных параметров. Полное фирменное наименование организации – Общество с ограниченной ответственностью «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК», сокращенно – ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК». Юридический адрес предприятия: 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Семёновская, д. 29. Запись о создании юридического лица внесена в ЕГРЮЛ 18 декабря 2002 года (ОГРН 1022501304759, ИНН 2536021239, КПП 253601001), что подчеркивает многолетнюю финансово-экономическую устойчивость компании на региональном рынке гостиничных услуг.

Основной вид экономической деятельности предприятия по ОКВЭД – 55.10 «Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания», что точно отражает фактический профиль работы исследуемого пятизвездочного объекта. Организационно-правовая форма общества с ограниченной ответственностью (код 12300 по ОКОПФ) выбрана не случайно: она оптимально соответствует специфике гостиничного бизнеса.

Данная форма регламентирует порядок разделения ответственности – участники общества не отвечают по его обязательствам и рискуют лишь в пределах стоимости своих долей в уставном капитале, который сформирован в размере 8 618 400 рублей. Структура управления при этом остается гибкой: высшим органом выступает Единственный участник (через Общее собрание), а функции единоличного исполнительного органа возложены на Генерального директора – Ким Хон Чже. Такая модель обеспечивает жесткую централизацию, высокую скорость принятия стратегических решений и мгновенную реакцию на коммерческие запросы рынка.

Форма собственности предприятия классифицируется по ОКФС под кодом 23 как «Собственность иностранных юридических лиц». В системе корпоративного управления форма собственности регламентирует базовые имущественные права на активы, правовой режим распределения чистой прибыли (включая выплату и репатриацию дивидендов), а также инвестиционную политику компании. Данной форме собственности присущи такие специфические характеристики, как 100%-е владение уставным капиталом иностранным учредителем – Акционерным обществом «ОТЕЛЬ ЛОТТЕ КО, ЛТД» (HOTEL LOTTE CO. LTD), зарегистрированным в Республике Корея, и прямая интеграция структуры отеля в международный конгломерат Lotte Group. Это накладывает на предприятие двойные обязательства: строгое следование императивным нормам российского законодательства и одновременное подчинение глобальной транснациональной стратегии бренда.

Анализ операционной и коммерческой деятельности ООО «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК» показывает, что синергия формы ООО и 100%-го иностранного капитала выступает ключевым источником конкурентных преимуществ отеля. Финансовое и технологическое покровительство со стороны Lotte Group гарантирует устойчивость предприятия в периоды рыночной волатильности и позволяет внедрять передовые южнокорейские модели менеджмента. Деятельность отеля базируется на эксклюзивном использовании международных стандартов премиального сервиса сети Lotte Hotels & Resorts, интеграции в глобальные системы бронирования и масштабные программы лояльности. Данный подход позволяет удерживать лидерство в сегменте бизнес-туризма и эффективно обслуживать высокобюджетные международные делегации [1].

При этом, как субъект российского рынка, предприятие демонстрирует строгое соблюдение налогового, трудового и миграционного законодательства РФ обеспечивает высокий уровень доверия со стороны государственных органов и локальных партнеров, формируя репутацию пятизвездочного объекта, ориентированного на долгосрочное развитие в Дальневосточном регионе.

1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений

В «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК» сложилась линейно-функциональная организационная структура.

Вершина иерархии - генеральный директор. Он определяет стратегические цели, обеспечивает рентабельность и координирует работу всей организации.

От него полномочия спускаются вниз по уровням: заместители генерального директора курируют крупные блоки (например, номерной фонд, финансы, маркетинг), а те, в свою очередь, руководят начальниками служб.

Ключевые подразделения (службы), между которыми выстраивается взаимодействие:

Front office (служба приёма и размещения гостей): ресепшен, служба бронирования, консьерж-сервис.

Back office: служба обслуживания номерного фонда (горничные, портье), инженерно-техническая служба (ремонт, обслуживание оборудования), служба питания (ресторан, лобби-бар), служба содержания помещений (уборка, обслуживание инфраструктуры).

Административно-управленческий блок: отдел кадров, финансовый отдел, отдел маркетинга и продаж, служба информационных технологий. Обеспечивающие функции: закупки, логистика, безопасность. [11]

Таблица 1 – Организационно-управленческая структура «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК»

Уровень иерархии	Подразделение / Блок	Входящие службы и отделы
Высшее руководство	Генеральный директор	Определяет стратегические цели, обеспечивает рентабельность, координирует всю организацию.
Линейное управление	Заместители ген. директора	Курируют крупные блоки (номерной фонд, финансы, маркетинг), руководят начальниками служб.
Операционный уровень	Front Office (Контактная зона)	Ресепшен, служба бронирования, консьерж-сервис.

Продолжение таблицы 1

Уровень иерархии	Подразделение / Блок	Входящие службы и отделы
Функциональный блок	Back Office (Производство и хоз. часть)	Обслуживание номерного фонда (горничные, портье), инженерно-техническая служба, служба питания (ресторан, лобби-бар), служба содержания помещений.
	Административно-управленческий блок	Отдел кадров, финансовый отдел, отдел
	Обеспечивающие функции	Закупки, логистика, служба безопасности.

Взаимодействие строится на основе бизнес-процессов. При заселении гостя служба приёма и размещения (Front office) связывается с службой номерного фонда. Нужно проверить доступность номера, его комплектацию и состояние. Горничные в это время готовят номер.

При возникновении проблемы (сломанный кран, неисправность в номере, жалоба гостя) подключается инженерно-техническая служба (Back office). Она диагностирует и устраняет неполадку.

При бронировании мероприятия служба бронирования согласовывает детали с отделом питания (если нужен банкет), а служба маркетинга помогает с продвижением события.

В вопросах финансов финансовый отдел отчитывается перед генеральным директором, а служба маркетинга анализирует эффективность кампаний.

При подборе персонала отдел кадров взаимодействует с руководителями служб (например, с директором по персоналу), чтобы определить потребности в кадрах и провести собеседования.

Важную роль играет система ключевых показателей эффективности (KPI) для каждого подразделения. Это помогает синхронизировать цели и оценивать вклад каждого отдела в общий результат.

Помимо формальных регламентов, в отеле, вероятно, существует и неформальная структура - рабочие связи и коммуникации, которые помогают быстрее решать оперативные задачи.

Структура может адаптироваться под задачи отеля и внешние условия (например, при сезонном росте загрузки усиливают взаимодействие между бронированием и эксплуатацией номеров) [1].

Таблица 2 – Взаимодействие подразделений «ЛОТТЕ ОТЕЛЬ ВЛАДИВОСТОК»

Бизнес-процесс / Ситуация	Инициатор (Кто начинает)	С кем взаимодействует	Содержание взаимодействия
Заселение гостя	Front office (Ресепшн)	Служба номерного фонда (Back office)	Проверка доступности, комплектации и готовности номера горничными.
Устранение неполадок	Номерной фонд / Гость	Инженерно-техническая служба	Диагностика неисправностей, ремонт оборудования и кранов в номерах.
Бронирование мероприятия	Служба бронирования	Служба питания + Отдел маркетинга	Согласование банкетного меню и продвижение события на рынке.
Финансовый контроль	Финансовый отдел	Генеральный директор + Маркетинг	Отчетность перед директором, анализ эффективности рекламных кампаний.
Подбор персонала	Отдел кадров (HR)	Руководители всех служб отеля	Определение потребности в кадрах, проведение совместных собеседований.

Таблица наглядно показывает, как линейно-функциональная структура отеля реализуется на практике через конкретные бизнес-процессы. Видно, что работа отеля строится не как набор изолированных функций, а как единая система, где каждое подразделение выполняет свою роль и при этом тесно связано с другими. [1]

Организационно-управленческая структура ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» построена по линейно-функциональному принципу и эффективно поддерживается системой межфункционального взаимодействия. Распределение ролей между Front office, Back office и административно-управленческим блоком позволяет разделять ответственность за клиентский опыт и его исполнение, сохраняя при этом целостность сервиса. Процессы в отеле стандартизированы, но при этом остаются гибкими за счёт налаженных коммуникаций между подразделениями и использования KPI. Такая модель соответствует требованиям пятизвездочного отеля и обеспечивает высокий уровень удовлетворённости гостей, а также управляемость и прозрачность операционной деятельности.

1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями

Корейский ресторан в «ЛОТТЕ Отель Владивосток» – это не просто точка питания, а полноценная часть службы Food & Beverage, органично встроенная в экосистему пятизвездочного отеля. Его работа выстроена на пересечении двух важных векторов: строгих корпоративных стандартов сети Lotte Hotels & Resorts и глубокой приверженности аутентичности корейской кухни. Именно это сочетание формирует особый подход к

организации труда, распределению ролей и требованиям к персоналу – каждый сотрудник здесь выполняет не только функциональные обязанности, но и становится проводником гастрономической культуры, поддерживая репутацию отеля как места, где традиции встречаются с безупречным сервисом.

Во главе кулинарной составляющей стоит шеф-повар ключевая фигура, от которой зависит и вкусовая идентичность ресторана, и стабильность всех производственных процессов. В его задачи входит не только разработка и поддержание меню в соответствии с концепцией корейской кухни и стандартами сети, но и постоянный контроль аутентичности вкусов и технологий: будь то ферментация, работа с кимчи, приготовление сложных бульонов, маринадов или блюд на гриле. Шеф-повар управляет закупками, лично подбирая поставщиков корейских ингредиентов и строго контролируя качество и свежесть продуктов, а также распределяет задачи между поварами, составляет графики и выступает наставником для команды. Не менее важна его роль в обеспечении бесперебойной работы кухни в пиковые часы и при проведении банкетов, а также участие в дегустациях, сезонных обновлениях меню и коллаборациях с приглашёнными шефами. В индустрии гостеприимства шеф-повар рассматривается как управленец производственного процесса и гарант качества продукта. Согласно стандартам управления, качеством в HoReCa (гостинично-ресторанный бизнес), шеф-повар отвечает за соблюдение технологических карт, контроль сырья, управление себестоимостью и обучение персонала. В рамках системы НАССР шеф-повар несёт ответственность за идентификацию критических контрольных точек на кухне и внедрение процедур контроля безопасности пищевой продукции. [10]

В непосредственном подчинении у шеф-повара находятся су-шеф и повара, чья работа строится вокруг точного исполнения технологических карт, поддержания стандартов выхода порций и безупречной подачи. Их ежедневные обязанности включают подготовку заготовок, маринадов, соусов и ферментированных продуктов, приготовление блюд на разных станциях от гриля и вока до холодных закусок и супов, а также неукоснительное соблюдение санитарных норм, контроль сроков годности и поддержание порядка на рабочих местах. Для корейского ресторана критически важно владение специфическими техниками работы с базовыми ингредиентами: гочуджаном, гочугару, соевым соусом, кунжутным маслом, кимчи и другими компонентами, формирующими узнаваемый вкусовой профиль. Кроме того, повара должны понимать сезонность и региональные особенности корейской гастрономии - это позволяет им не просто готовить по инструкции, но и тонко чувствовать нюансы, которые делают каждое блюдо по-настоящему аутентичным. Согласно теории организации производства, на предприятиях общественного питания, работа поваров строится на строгом следовании

технологическим картам и стандартам выхода продукции. Это обеспечивает воспроизводимость вкуса и качества блюд, что особенно важно для сетевых отелей, где гости ожидают единообразия сервиса и продукта. Стандарты СанПиН требуют от поваров соблюдения правил личной гигиены, контроля температурного режима хранения и приготовления продуктов, а также ведения журналов и температурного контроля. [9]

Хостес и официанты играют не менее значимую роль в создании впечатления гостя. Хостес отвечает за встречу посетителей, размещение за столиками с учётом планировки зала и индивидуальных пожеланий, ведение бронирования и листа ожидания, а также координацию с кухней и официантами для обеспечения комфортного темпа обслуживания. Помимо организационных задач, хостес помогает гостям сориентироваться в меню, рассказывает о специальных предложениях и поддерживает атмосферу корейского гостеприимства с его вниманием к деталям, вежливостью и соблюдением этикета.

Официанты, в свою очередь, становятся связующим звеном между кухней и гостем, превращая заказ и подачу блюд в часть общего впечатления от ресторана. Их обязанности включают приём и оформление заказов в POS-системе, подачу блюд и напитков в строгом соответствии с отдельными стандартами (порядок, температура, сервировка), а также консультирование гостей по составу и особенностям корейских блюд. Особое внимание уделяется работе с пожеланиями и жалобами: официант должен оперативно реагировать на любые замечания и предлагать решения, сохраняя доброжелательный тон и высокий уровень сервиса. Специфика корейского ресторана требует от официантов дополнительного обучения. Они должны свободно ориентироваться в названиях блюд, понимать уровни их остроты, знать традиционные сочетания и правила подачи (например, объяснять гостям роль панчханов как неотъемлемой части трапезы). Эта экспертность помогает не только избежать недопонимания, но и сделать выбор гостя более осознанным и приятным. В теории сервиса и гостеприимства фронт-офис рассматривается как лицо предприятия. Стандарты обслуживания в пятизвёздочных отелях базируются на принципах TQM (Total Quality Management — всеобщее управление качеством) и клиентоориентированности. Важными элементами являются скрипты общения, стандарты внешнего вида и поведения, а также процедуры обработки жалоб и обратной связи. Обучение персонала включает не только технические навыки (работа с POS-системой), но и развитие эмоционального интеллекта и навыков коммуникации. [10]

Работа ресторана при отеле имеет ряд особенностей, которые отличают её от отдельно стоящего заведения. Прежде всего, это тесная синхронизация с другими службами отеля: например, при заказе room-service из корейского ресторана кухня должна уложиться в жёсткие регламенты доставки по этажам, а при организации банкетов — согласовать

тайминг с банкетной службой, чтобы подача блюд соответствовала сценарию мероприятия. Единые стандарты сети Lotte Hotels & Resorts задают чёткие рамки по сервису, подаче, внешнему виду персонала и скриптам общения: каждый сотрудник проходит обучение и аттестацию, подтверждающую его соответствие этим требованиям. Ресторан обслуживает разные сегменты гостей – туристов, бизнес-посетителей, корпоративных клиентов и участников мероприятий отеля, – поэтому от персонала требуется максимальная гибкость, скорость и умение адаптировать сервис под индивидуальные ожидания.

Контроль качества в ресторане выстроен системно и подкреплён документацией: используются технологические карты, чек-листы, журналы бракеража, температурные журналы и журналы уборки. Такой подход позволяет не только поддерживать стабильное качество блюд и сервиса, но и оперативно выявлять и устранять возможные отклонения, что особенно важно в условиях высоких стандартов пятизвёздочного отеля. [2]

Для практиканта, прошедшего стажировку в роли официантки, знакомство с этой многоуровневой системой стало ценным опытом: оно позволило увидеть, как слаженная работа разных категорий персонала – от шефа-повара до стюарда – формирует единое впечатление гостя, где каждая деталь, будь то температура подачи панчханов, точность расчёта по счёту или вежливое приветствие хостес, работает на репутацию ресторана и всего отеля. Понимание этих взаимосвязей помогает осознать собственную роль в общей цепочке сервиса и оценить, насколько важны внимание к деталям, дисциплина и командная работа в индустрии гостеприимства.

1.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Ключевой приоритет отеля – это обеспечение высокого уровня сервиса и комфорта гостей. Эта задача решается системно. За счёт строгого следования единым корпоративным стандартам сети Lotte Hotels & Resorts, поддержания материально-технической базы на уровне, соответствующем категории «пять звёзд», а также непрерывного контроля качества всех оказываемых услуг. Особое значение при этом придаётся вниманию к деталям – от температуры подачи блюд и свежести цветов в лобби до оперативности реагирования на индивидуальные пожелания гостей. Такой подход формирует у посетителей ощущение заботы и персонализированного отношения, что особенно важно для удержания лояльной аудитории и получения положительных отзывов. [1]

Не менее значимой задачей является максимизация загрузки номерного фонда и повышение доходности отеля. Для её решения предприятие применяет комплекс инструментов: гибкую тарифную политику, развитие каналов бронирования (включая прямые продажи, работу с корпоративными клиентами, туроператорами и

онлайн-платформами), а также современные методики управления доходами (revenue management). Благодаря этому отель способен адаптироваться к сезонным колебаниям спроса, эффективно распределять ресурсы и поддерживать стабильный уровень выручки даже в периоды снижения туристической активности. [10]

Важным направлением деятельности выступает организация комплексного обслуживания гостей. Концепция «всё под рукой» реализуется через предоставление широкого спектра сопутствующих услуг – от питания и бизнес-сервисов до спа-процедур, трансферов и экскурсионного сопровождения. Такой подход позволяет удовлетворять максимально широкий круг потребностей различных сегментов гостей: будь то деловой путешественник, которому важны переговорные комнаты и быстрый Wi-Fi, турист, заинтересованный в экскурсиях по Владивостоку, или гость, стремящийся к отдыху и восстановлению в спа-зоне. Именно эта многогранность сервиса делает отель привлекательным для разных категорий посетителей и способствует увеличению среднего чека и продолжительности пребывания. [1]

Обеспечение безопасности гостей и имущества – ещё одна фундаментальная задача, реализуемая через комплекс мер физической и информационной защиты. В отеле действует система контроля доступа и видеонаблюдения, соблюдаются противопожарные и антитеррористические требования, а также обеспечивается защита персональных данных в соответствии с законодательством РФ. Такой многоуровневый подход гарантирует не только сохранность жизни и здоровья гостей, но и доверие к бренду, что является критически важным фактором при выборе места размещения.

Соблюдение нормативно-правовых требований – обязательное условие функционирования любого гостиничного предприятия, и ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» уделяет этому аспекту пристальное внимание. Деятельность отеля строится в строгом соответствии с требованиями российского законодательства в сфере гостиничных услуг, туризма, санитарно-эпидемиологического контроля, трудового права, обработки персональных данных и лицензируемых видов деятельности. Прозрачность и законность всех процессов служат дополнительной гарантией надёжности предприятия как для гостей, так и для партнёров и контролирующих органов. [1]

Поддержание имиджа и репутации бренда – задача, которая решается через последовательное обеспечение стабильного качества сервиса, активную работу с отзывами гостей, участие в отраслевых рейтингах и профессиональных мероприятиях, а также развитие сильной корпоративной культуры внутри коллектива. Узнаваемость и доверие к бренду Lotte формируются не только за счёт маркетинговых усилий, но и благодаря

ежедневному опыту взаимодействия гостя с персоналом отеля – от администратора на ресепшн до официанта в ресторане.

Эффективное управление ресурсами и издержками позволяет отелю сохранять финансовую устойчивость и конкурентоспособность. Оптимизация операционных расходов, рациональное использование энергоресурсов, грамотное управление закупками и запасами, а также контроль исполнения бюджетов подразделений – всё это входит в систему финансового менеджмента предприятия. Такой подход помогает поддерживать высокие стандарты качества без необоснованного роста цен, что особенно ценно в условиях высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг. [11]

Развитие персонала и поддержание мотивации сотрудников – неотъемлемая часть стратегии отеля. Регулярное обучение и аттестация персонала по стандартам сети, внедрение программ лояльности и карьерного роста, а также создание благоприятного психологического климата в коллективе способствуют формированию сплочённой команды профессионалов. Ведь именно сотрудники, обладающие не только техническими навыками, но и внутренней мотивацией предоставлять лучший сервис, становятся главным активом любого отеля. Учитывая личный опыт в сфере обслуживания, можно особенно остро прочувствовать, насколько важны эти процессы, даже такие, казалось бы, небольшие детали, как уверенное знание меню или умение сгладить напряжённую ситуацию с гостем, напрямую зависят от того, насколько сотрудник чувствует поддержку со стороны руководства и вовлечённость в общие цели компании. [11]

Основным видом деятельности ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (ОКВЭД 55.10), и весь спектр оказываемых услуг логично выстроен вокруг этой базовой функции.

К основным услугам отеля относятся:

- размещение и проживание (гостям предлагаются номера различных категорий, от стандартов до люксов и президентского люкса, оснащённые полным набором удобств и соответствующие высоким стандартам комфорта; дополнительно доступны опции, повышающие удобство пребывания, такие как ранний заезд и поздний выезд);

- регистрация и информационное сопровождение гостей (служба приёма и размещения обеспечивает полный цикл взаимодействия с гостем: от бронирования и заселения до выписки и консультирования по услугам отеля и достопримечательностям города);

- питание и напитки: в распоряжении гостей: рестораны, лобби-бар, room-service, банкетное обслуживание, кейтеринг, организация кофе-брейков и фуршетов. Особого внимания заслуживают специализированные предложения: блюда корейской кухни,

завтраки по системе «шведский стол», диетическое меню и другие форматы, учитывающие разнообразные предпочтения посетителей;

–бизнес-услуги и проведение мероприятий (отель предоставляет в аренду конференц-залы и переговорные комнаты, оснащённые современной техникой, и организует деловые встречи, семинары, тренинги, а также торжественные события, от свадеб до корпоративных банкетов);

–оздоровительные и рекреационные услуги (для поддержания активного образа жизни и восстановления сил гости могут воспользоваться фитнес-центром, спа-салонем, бассейном, сауной, а также заказать массажные и другие оздоровительные процедуры);

–транспортные и экскурсионные услуги (отель организует трансферы между аэропортом, вокзалом и гостиницей, помогает с заказом такси, бронированием билетов, а также предлагает экскурсионные программы по Владивостоку и Приморскому краю);

Помимо основных, отель предоставляет широкий перечень дополнительных и сопутствующих услуг:

–услуги прачечной и химчистки. стирка, глажение и химчистка одежды и текстиля, позволяющие гостям поддерживать безупречный внешний вид во время поездки;

–хранение багажа и ценных вещей. камера хранения и сейфовые ячейки обеспечивают безопасность личных вещей до заселения или после выезда;

–услуги консьержа и посыльных. помощь в решении бытовых и организационных вопросов, доставка корреспонденции и небольших грузов по территории отеля;

–аренда помещений и оборудования. предоставление в аренду залов, мебели, аудиовизуального и презентационного оборудования для проведения мероприятий любого масштаба;

–розничная торговля. в отеле можно приобрести сувениры, косметику, предметы первой необходимости, газеты и журналы;

–услуги связи. бесплатный доступ к wi-fi, стационарные телефоны в номерах (при наличии), а также услуги международной и междугородной связи;

–отдельного внимания заслуживают специальные ориентированные на удовлетворение особых запросов гостей:

1) обслуживание vip-гостей и делегаций. индивидуальные программы пребывания, персональное сопровождение, повышенные меры безопасности и конфиденциальности, позволяющие обеспечить максимальный комфорт для статусных посетителей.

2) корпоративные программы. специальные тарифы и пакеты для бизнес-клиентов, возможности долгосрочного размещения, интеграция с системами

бронирования компаний, что делает сотрудничество с отелем удобным и выгодным для организаций.

3) туристско-информационные услуги. предоставление карт города, путеводителей, информации о достопримечательностях, культурных и спортивных событиях, а также содействие в оформлении виз и страховок при партнёрстве с соответствующими организациями. [1]

Таким образом, деятельность отеля представляет собой сбалансированную модель управления гостиничным предприятием премиум-сегмента, в которой стратегические задачи органично сочетаются с широким спектром услуг, ориентированных на разные категории гостей.

2 Охарактеризовать современные программные продукты на предприятии туристской индустрии

В современной туристской индустрии программные решения обеспечивают автоматизацию, контроль качества и персонализацию сервиса. Основные категории ИТ-продуктов:

-PMS (Property Management System) - система управления отелем. Бронирование, учёт номерного фонда, регистрация гостей, расчёты, отчётность. PMS даёт данные в реальном времени и интегрируется с другими системами (замки, инженерные сети, бухгалтерия).

-POS (Point of Sale) - системы для точек продаж (рестораны, бары, магазины на территории отеля). Автоматизируют приём заказов, учёт остатков, анализ продаж, формирование чеков и отчётов.

-CRM (Customer Relationship Management) - системы управления взаимоотношениями с клиентами. Хранят историю взаимодействий, предпочтения, сегменты клиентов, а так-же позволяют формировать персонализированные предложения, управлять программами лояльности и рассылками.

-Мобильные платформы для гостей -цифровые сервисы (чат-боты, приложения), через которые гость заказывает услуги, управляет пребыванием и общается с персоналом. Повышают удобство и снижают нагрузку на сотрудников.

-Инструменты контроля качества и управления задачами - электронные чек-листы, системы фиксации дефектов и назначения ответственных. Позволяют стандартизировать выполнение работ (например, уборку номеров) и оперативно реагировать на отклонения.

-Бухгалтерские и управленческие системы - обеспечивают финансовый учёт, отчётность, контроль затрат, анализ выручки. Часто интегрируются с PMS и POS для автоматической выгрузки данных. [12]

ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», будучи частью международной сети Lotte Hotels & Resorts и опирается не только на безупречные стандарты гостеприимства, но и на современную цифровую инфраструктуру. Комплексная автоматизация ключевых бизнес-процессов позволяет обеспечивать высокий уровень сервиса, прозрачность управления и точное соответствие корпоративным требованиям сети, а также нормам российского законодательства и в том числе в части учёта, отчётности и защиты персональных данных. [1]

Центральным звеном ИТ-системы отеля выступает система управления отелем (PMS), которая служит единым ядром для всех операционных процессов. Именно через PMS реализуются бронирование, учёт номерного фонда, регистрация гостей, расчёты и

формирование отчётности. Система даёт возможность в режиме реального времени отслеживать статусы номеров, управлять квотами и тарифами, а также синхронизировать данные с другими сервисами. Интеграция PMS с электронными замками и инженерными системами расширяет её функционал. Она участвует в контроле доступа в помещения и помогает оптимизировать потребление ресурсов, что особенно важно для крупного объекта с высокой загрузкой.

В точках питания, включая корейский ресторан, используются POS-системы, автоматизирующие приём заказов, контроль выхода порций, учёт остатков и анализ продаж по блюдам и сменам. Интеграция POS с PMS позволяет списывать стоимость питания на счёт номера гостя, а также формировать детализированные отчёты для бухгалтерии и службы снабжения. Такой подход не только повышает точность учёта, но и помогает шеф-повару и управляющему рестораном принимать обоснованные решения по меню и закупкам. [13]

Для выстраивания долгосрочных отношений с гостями и повышения лояльности применяется CRM-модуль, аккумулирующий данные о предпочтениях клиентов, истории проживания и сегментации клиентской базы. На основе этой информации формируются персонализированные предложения, автоматизируются рассылки и реализуются программы лояльности. Особенно значим этот инструмент при работе с VIP-гостями и корпоративными клиентами. Система фиксирует индивидуальные пожелания, от типа номера и особенностей питания до дополнительных услуг, что позволяет предоставлять сервис, максимально адаптированный под потребности конкретного гостя [13].

Отдельного внимания заслуживает программа Hoteza, это современное решение, активно используемое во всём отеле для повышения эффективности взаимодействия с гостями и улучшения качества обслуживания. Hoteza представляет собой платформу для цифрового сервиса, которая даёт гостю возможность управлять рядом услуг прямо со смартфона: заказывать room-service, выбирать дополнительные опции, запрашивать уборку, получать информацию об услугах отеля и даже общаться с консьержем в удобном формате. Для персонала Hoteza становится инструментом оперативной коммуникации. Заявки от гостей поступают напрямую ответственным сотрудникам, что сокращает время реакции и повышает прозрачность выполнения запросов. Благодаря этой системе отель может предложить гостям более гибкий и технологичный сервис, соответствующий ожиданиям современной аудитории, а внутренние процессы становятся более управляемыми и предсказуемыми. [14]

Контроль качества обслуживания и управление персоналом поддерживаются специализированными инструментами, электронными чек-листами и таск-менеджерами.

С их помощью ставятся и отслеживаются задачи для службы горничных, контролируется выполнение уборок и фиксируется состояние номеров. Система позволяет оперативно фиксировать отклонения, назначать ответственных и формировать отчёты о качестве обслуживания. Такой подход делает контроль не формальным, а действительно рабочим механизмом, который помогает поддерживать высокие стандарты чистоты и комфорта в каждом номере.

Бухгалтерский и управленческий учёт интегрирован с операционными системами через платформу «1С», куда автоматически выгружаются данные о выручке, расчётах с контрагентами и движении материальных ценностей. Это обеспечивает прозрачность финансовых потоков, сокращает трудозатраты на формирование отчётности и повышает точность аналитических данных, позволяя руководству принимать решения на основе актуальной информации.

Безопасность и защита информации реализованы на уровне корпоративных стандартов: доступ к системам разграничен по ролям, данные шифруются, а процессы хранения и обработки персональных данных соответствуют требованиям Федерального закона № 152-ФЗ. Такой подход гарантирует не только соблюдение законодательства, но и доверие гостей к отелю как к надёжному оператору персональных данных. [7]

Таким образом, программные продукты, используемые в отеле, формируют единую автоматизированную среду, где слаженно работают все подразделения, от службы приёма и размещения до ресторанов и бухгалтерии. Включение в эту экосистему такой платформы, как Noteza, подчёркивает стремление отеля к цифровизации сервиса и созданию максимально удобного опыта для гостей. Всё это в совокупности повышает эффективность управленческих решений, поддерживает высокие стандарты обслуживания и укрепляет репутацию отеля как современного, технологичного и клиентоориентированного предприятия, достойного уровня международной гостиничной сети.

3 Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия

В ходе прохождения практики в корейском ресторане при ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» мной был изучен процесс обслуживания гостей с позиции официанта. Ключевого звена взаимодействия между кухней и посетителями. Работа в ресторане пятизвёздочного отеля предполагает не только выполнение стандартных функций официанта, но и глубокое понимание специфики корейской кухни, культурных особенностей подачи и высоких стандартов сервиса сети Lotte Hotels & Resorts. Ниже представлен анализ процесса обслуживания, основанный на личном опыте работы в должности официантки, а также на внутренних регламентах и технологических картах ресторана [3].

Этапы процесса обслуживания и роль официанта.

1 Подготовка к смене. Перед началом работы официант проходит обязательную подготовку: проверку внешнего вида в соответствии с корпоративными стандартами (опрятная униформа, аккуратная причёска, отсутствие ярких аксессуаров), ознакомление с стоп-листом (отсутствующие позиции меню), сезонными новинками и специальными предложениями. Особое внимание уделяется изучению технологических карт новых блюд и уровня их остроты, это критично для корректных рекомендаций гостям. Также проводится инструктаж по работе с POS-системой и проверке наличия расходных материалов (приборы, салфетки, подставки под горячее).

2 Встреча гостя и размещение. На этапе встречи официант помогает сориентироваться в зале, учитывает пожелания гостя по расположению (например, подальше от прохода, у окна, в закрытой кабинке). Официант кратко рассказывает о концепции ресторана, особенностях подачи корейских блюд и предлагает помощь в выборе.

3 Консультирование и приём заказа. Это один из самых ответственных этапов. Учитывая специфику корейской кухни, официант должен уметь грамотно проконсультировать гостя. Объяснить уровень остроты блюд, рассказать о традиционных сочетаниях, предложить варианты для гостей, не привыкших к острой пище. В ресторане при отеле значительная доля гостей – иностранцы (в том числе из Республики Корея), поэтому важно владеть базовой лексикой на английском и корейском языках для минимальных пояснений.

Заказ фиксируется в POS-системе с указанием особых пожеланий (без специй, отдельно соус, без лука и т. п.), что затем передаётся на кухню.

4 Подача блюд и сопровождение трапезы. Подача в корейском ресторане имеет свои особенности. Панчханы выставляются первыми, затем следуют основные блюда и рис.

Официанты работают в парах при обслуживании больших компаний, чтобы одновременно вынести все позиции и сохранить температуру блюд. В процессе трапезы официант следит за наполненностью стаканов, своевременной уборкой пустых тарелок, предлагает дополнительные напитки или закуски.

5 Расчёт и прощание. Расчёт производится через POS-систему с учётом всех скидок, бонусов или особенностей оплаты (например, списание на номер гостя). Официант проверяет корректность чека, поясняет позиции при необходимости и благодарит гостя за визит. [3]

Особенности обслуживания в корейском ресторане отеля регламентируются внутренними стандартами бренда Lotte Hotels & Resorts, корпоративными чек-листами контроля качества и утвержденными скриптами общения с гостями. Согласно этим документам, специфика сервиса характеризуется следующими аспектами:

-Культурная адаптация сервиса (на основе стандартов корейского этикета). Официанты проходят обязательное обучение по утвержденным скриптам. Например, правилам подачи напитков (строго двумя руками при обслуживании старших по возрасту гостей) и интерпретации невербальных сигналов, характерных для корейских посетителей.

-Техническая оснащённость и безопасность. В ресторане действуют чёткие регламенты по обращению с оборудованием и POS-системой, прописанные в операционных чек-листах, которые доводятся до каждого официанта под роспись. Интеграция с гостиничными сервисами: Согласно кросс-функциональным стандартам отеля, если гость проживает в отеле, официант по установленному скрипту предлагает дополнительные опции. Такие как заказ блюда в номер (room service), бронирование столика на следующий день, информацию о специальных предложениях [6].

Анализ процесса обслуживания потребителей в корейском ресторане при ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» показывает, что высокий уровень сервиса достигается за счет строгой стандартизации каждого этапа работы официанта. Использование детально проработанных скриптов общения и регулярный контроль через внутренние чек-листы позволяют минимизировать ошибки персонала, успешно преодолевать языковой и культурный барьер с иностранными гостями, а также обеспечивать синергию ресторанного сервиса с общими гостиничными услугами отеля пятизвездочного уровня.

Заключение

В ходе прохождения практики в корейском ресторане при ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» в должности официантки были реализованы поставленные цели и решены все ключевые задачи, сформулированные в индивидуальном задании. Практика позволила не только закрепить теоретические знания в области гостинично-ресторанного сервиса, но и сформировать комплекс профессиональных компетенций, необходимых для работы в сегменте премиум-обслуживания.

Основной целью практики являлось освоение технологии обслуживания гостей в ресторане высокой категории с учётом специфики национальной кухни и стандартов международной сети. Эта цель была достигнута в полном объёме: мной были изучены и практически применены регламенты сервиса, принятые в Lotte Hotels & Resorts, освоены особенности подачи корейских блюд, отработаны скрипты взаимодействия с гостями, в том числе с иностранной аудиторией. Непосредственное участие во всех этапах обслуживания, от подготовки зала [Рисунок А.1] и встречи гостей до расчёта и прощания. Позволило сформировать целостное представление о работе ресторанной службы в отеле.

В ходе выполнения индивидуального задания были успешно реализованы все ключевые задачи практики и сформированы устойчивые прикладные компетенции. В частности, в полном объеме освоена работа с POS-системой и внутренней нормативной документацией ресторана.

Полученные практические навыки позволяют безошибочно осуществлять операции в системе приема и оформления заказов, корректно фиксировать индивидуальные пожелания гостей, оперативно учитывать стоп-листы и текущие маркетинговые акции. Также до автоматизма доведены операционные процедуры по формированию чеков и проведению всех видов расчетов, включая специфическую процедуру закрытия счета («на номер гостя»).

Изучение меню и гастрономических особенностей корейской кухни. В процессе практики я детально разобрала ассортимент ресторана, уровни остроты блюд, традиционные сочетания и правила подачи (в частности, специфику сервировки панчханов и порядок выноса блюд). Это позволило мне уверенно консультировать гостей, помогать в выборе и предупреждать возможные недопонимания, связанные с непривычными вкусами и форматами подачи.

Отработка навыков коммуникации с разнородной аудиторией. Работа с гостями из разных стран, в том числе из Республики Корея, потребовала применения базовых языковых компетенций и понимания культурных нюансов. Я научилась распознавать невербальные сигналы, адаптировать стиль общения под разные категории посетителей (от

деловых гостей до семейных групп) и корректно реагировать на замечания или особые запросы.

Освоение стандартов безопасности и санитарии при работе с горячими блюдами и оборудованием. В ходе практики я прошла инструктаж и на практике отработала правила обращения с горячими поверхностями и посудой. Соблюдение регламентов по технике безопасности стало неотъемлемой частью моей ежедневной работы.

В ходе выполнения индивидуального задания были успешно реализованы все ключевые задачи практики и сформированы устойчивые прикладные компетенции. В частности, в полном объеме освоена работа с POS-системой и внутренней нормативной документацией ресторана.

Полученные практические навыки позволяют безошибочно осуществлять операции в системе приема и оформления заказов, корректно фиксировать индивидуальные пожелания гостей и оперативно учитывать стоп-листы. Также до автоматизма доведены операционные процедуры по формированию чеков и проведению всех видов расчетов, включая специфическую процедуру закрытия счета («на номер гостя»).

Важным результатом практики стало развитие умения предугадывать потребности гостя, оперативно реагировать на изменения ситуации и предлагать решения до того, как проблема станет очевидной. Например, при обслуживании больших групп я научилась заранее координировать вынос блюд, чтобы сохранить их температуру и последовательность подачи, а при работе с гостями, не привыкшими к острой пище, грамотно подбирать альтернативы и объяснять состав блюд без излишней терминологии.

Кроме того, практика позволила мне оценить значимость стандартизации и контроля качества в работе ресторана премиум-сегмента. Ежедневные проверки, дегустации, использование чек-листов формируют единый уровень сервиса, который гости воспринимают как должное. Осознание этой системной работы существенно расширило мой профессиональный кругозор и позволило увидеть ресторан не как набор отдельных операций, а как слаженный механизм, где каждый сотрудник влияет на общее впечатление гостя.

Выявленные в ходе анализа зоны для совершенствования (внедрение цифровых меню, расширение языковой подготовки персонала, оптимизация логистики подачи) не являются недостатками текущей системы, а отражают естественные векторы развития сервиса в условиях растущих ожиданий гостей и технологического прогресса. Предложения по этим направлениям могут быть использованы для дальнейшего повышения эффективности работы ресторана.

Таким образом, практика в корейском ресторане ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

оказалась максимально результативной. Все поставленные цели достигнуты, задачи выполнены, а приобретённые знания и навыки имеют высокую практическую ценность и могут быть применены в дальнейшей профессиональной деятельности. Полученный опыт подтвердил важность сочетания безупречной техники сервиса, культурной компетентности и технологической оснащённости для обеспечения уровня обслуживания, соответствующего стандартам пятизвёздочного отеля и ожиданиям взыскательной международной аудитории.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html> (дата обращения: 01.07.2026).
- 2 Устав Общества с ограниченной ответственностью «ЛОТТЕ Отель Владивосток» (внутренний документооборот организации). – Владивосток, 2018. – 28 с.
- 3 Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» (внутренний нормативный документ). – Владивосток, 2025.
- 4 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 2025/2026 гг.) // Собрание законодательства РФ.
- 5 Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» // Официальный интернет-портал правовой информации.
- 6 Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // Официальный интернет-портал правовой информации.
- 7 Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 2025 г.) // Собрание законодательства РФ.
- 8 Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г. // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов docs.cntd.ru.
- 9 СанПиН 2.3/2.4.3590-20. Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения // Официальный интернет-портал правовой информации.
- 10 Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – 5-е изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2023. – 352 с.
- 11 Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
- 12 Ефимов, С. Л. Международные стандарты обслуживания в отельных сетях / С. Л. Ефимов. – Москва: Магистр, 2022. – 310 с.
- 13 Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – Москва: Дашков и Ко, 2023. – 320 с.
- 14 Hoteza. Описание платформы и функциональные возможности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hoteza.com/> (дата обращения: 01.07.2026).

Приложение А
(рекомендуемое)
Фото с практики



Рисунок А.1 – Начало смены, подготавливаем зал перед открытием