

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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
 по профессиональному модулю
 ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников
 службы бронирования и продаж
 программы подготовки специалистов среднего звена
 43.02.14 Гостиничное дело

период с «19» июня по «01» июля 2023 года

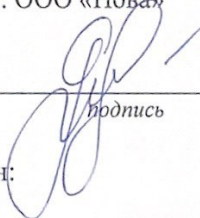
Студент группы С-ГД-21-1


подпись

Павлова Д.Г.

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от предприятия


подпись

Соболь Е.В.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от ООО



Тен Ж.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова»	4
1.1 История создания и развития ООО «Нова»	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	9
1.5 Перспективы развития ООО «Нова» гостиницы «Астория»	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова»	12
2.1 Анализ деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия	15
2.3 Информационные технологии ООО «Нова» гостиницы «Астория»	22
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	23
4 Система обеспечения безопасности	25
5 Технология формирования профессиональных компетенций	26
6 Индивидуальное задание	32
Заключение	34
Список использованных источников	35
Приложение А. Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»	36
Приложение Б. Организационная структура управления	37
Приложение В. Номера в ООО «Нова» гостинице «Астория»	38

Введение

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

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

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

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

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

Даты прохождения практики – с 19.06.2023 г. по 01.07.2023 г.

Целью прохождения производственной практики является: закрепление знаний, полученных в процессе обучения.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- ознакомиться с общими сведениями о деятельности предприятия;
- изучить навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- изучить оформление принятых заявок на резервирование номеров;
- изучить оформление бронирования с использованием телефона;
- изучить внесение изменений в заказ на бронирование;
- проанализировать перспективы развития предприятия;
- рассмотреть организационно технологические аспекты деятельности предприятия.

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

1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова»

1.1 История создания и развития ООО «Нова»

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

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

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

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

– ФЗ «О пожарной безопасности», определяющий общую правовую, экономическую и социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

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

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

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

– целью является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;

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

В Гостиничном комплексе имеются следующие учредительные документы:

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

– правила противопожарного режима в РФ;

– бесплатные услуги «Нова»;

– сертификат соответствия;

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

– свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

– правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Нова»;

– приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;

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

– тарифы на неохраемую платную парковку транспортных средств;

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

– лицензионный договор №852 о публичном исполнении обнародованных произведений;

– правила торговли;

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

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

- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

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

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

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

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

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

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

Функциональные службы гостиницы «Астория»:

- Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.

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

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

– Служба питания.

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

– Служба приема и размещения, отдел бронирования.

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

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

– Техническая служба.

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

– Финансово-бухгалтерская служба.

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

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

– Служба маркетинга.

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

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

– Служба закупа.

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

– Служба безопасности.

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

Виды деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»:

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

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

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

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

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

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Деятельность по оказанию гостиничных услуг в наше время представляет собой развитую отрасль, обслуживающую огромное число потребителей ее продукта. Это индустрия, предлагающая современному обществу условия для отдыха, способные удовлетворить самые взыскательные вкусы. Все гостиничные компании должны внимательно следить за тенденциями рыночного развития и быть готовыми вводить на рынок новые продукты.

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

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

Услуги:

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

К дополнительным услугам гостиницы также относятся:

- бесплатная парковка;
- бесплатный WiFi;
- трансфер из/до аэропорта;
- хранение багажа;
- заезд круглосуточно;
- платная общественная парковка поблизости;

- Wi-Fi;
- консьерж;
- химчистка;
- услуги прачечной.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- 1) предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице «Астория» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим;
- 2) информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов;
- 3) организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов;
- 4) осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице;
- 5) своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований;
- 6) обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям [4].

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

1.5 Перспективы развития ООО «Нова» гостиницы «Астория»

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

У данного отеля большое перспективное будущее. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди, приезжающие в город на заработки и решающие какие-либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих. В настоящее время клиентами гостиницы «Астория» являются

граждане СНГ, КНР, Ю. Кореи, Европы, США, Скандинавии, а также российские и иностранные бизнес-туристы (деловые гости), организации города Владивостока, Дальневосточного Федерального округа и всей России.

Перспективы развития гостиницы «Астория»:

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

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

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»

2.1 Анализ деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»

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

В третьей категории звёздности появляются более масштабные требования:

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

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

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

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

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

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

По вашей просьбе персонал вызовет или забронирует такси.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Стандарт: уютный и светлый одно или двухместный номер с большой комфортной кроватью. Также в номере находится письменный стол и стул, кондиционер, телевизор, чайник и чайный набор, шкаф, холодильник, телефон. В номере находится сейф, где гость может

воспользоваться бесплатным хранением личных вещей. Ванная комната оборудована всем необходимым, в ней находятся, ванные принадлежности, фен, тапочки, халат, а также мягкие полотенца (Приложение В).

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

Также в ООО «Нова» гостинице «Астория» предусмотрены следующие основные службы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура предприятия

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [5].

Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

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

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

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

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

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

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

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

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

С регистрационным записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации-заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из предоплаты.

Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности. После внесения необходимой информации, отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования.

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

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

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

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

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

- номер регистрации заявки;
- дата и время предполагаемого прибытия и отъезда клиента;
- срок пребывания в отеле;
- цена и тип заказанного номера;
- количество лиц, прибывающего и количество мест;

- тип бронирования: с гарантией, без гарантии;
- дополнительные пожелания, специально оговариваются;
- информация о возможности изменения даты заезда отличие бронирования.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Базовые технологии обслуживания – это основа ведения гостиничного бизнеса, они не являются источником конкурентных преимуществ. Как правило, они широко известны, легко доступны и используются абсолютным большинством отелей в отрасли [6].

Главной деятельностью персонала является обслуживание гостей. К каждому гостю должен быть подобран индивидуальный подход. К качественному обслуживанию клиента также относится предугадывание его желаний. К настоящему моменту гостиничный комплекс прочно занял определенную нишу на рынке гостиничных услуг г. Владивостока. Данное гостиничное предприятие сотрудничает с надежными турфирмами, которые направляют туристов, сотрудников в рассматриваемое предприятие, что в свою очередь обеспечивает загрузку предприятия.

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

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

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

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

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

Расчет с гостями производится:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Третий служит бухгалтерии для отчетности.

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

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

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

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

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

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

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

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

Чаще всего в ООО «Нова» гостиницу «Астория» приезжают деловые гости и семейные пары. Для них гостиница «Астория» – это идеальный вариант остановиться на пару ночей для

деловой встречи или отдыха в черте города. В отелях проходят бизнес-встречи и конференции: встречи с клиентами и деловыми партнерами.

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

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

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

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

2.3 Информационные технологии ООО «Нова» гостиницы «Астория»

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

Во-первых, современный интерфейс, цвета. Во-вторых – огромное количество интеграций.

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

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

Преимущества работы с Bnovo PMS:

- при наличии интернета система доступна на любом устройстве: компьютер, смартфон, планшет;
- легко стыкуется со всеми модулями Bnovo в единую программу. Модули доступны в вашем личном кабинете;
- соответствие высшим стандартам безопасности. Персональные данные гостей хранятся в соответствии с 152 ФЗ;

- помощь в настройке программы и обучающие материалы. Бесплатные регулярные обновления программы и новые каналы продаж.

Особенности:

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

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

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

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

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

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

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

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

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

Воспользуйтесь специальным предложением от гостиницы «Астория»!

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

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

Никаких доплат.

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

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

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

Скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

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

Бронируйте проживание в гостинице «Астория» более чем за 7 дней до даты заезда и

получайте гарантированную скидку 10%;

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

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

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

Особое место занимает реклама гостиницы на форумах [7].

Сайты для продвижения номерного фонда:

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

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

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

4 Система обеспечения безопасности

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

Безопасность предприятия – это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Экономическая безопасность как часть системы управления предприятием полностью согласуется со стратегическими целями [8].

Система пожарной безопасности должна обеспечить:

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

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

Таким образом, стандарты безопасности – это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы [9].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

Общие принципы онлайн-бронирования.

Пользователь на сайте системы бронирования выбирает маршрут, даты, стоимость, количество человек, расположение, и другие параметры, в зависимости от предмета онлайн-бронирования. Для бронирования отелей характерны следующие основные критерии отбора: страна, город, отель, дата заезда, дата выезда, количество человек, количество и возраст детей.

Заполнение формы с контактной и платежной информацией (на ряде сайтов информация заносится в несколько этапов). Здесь обычно пользователю предлагается заполнить такие поля: ФИО, телефон, E-mail, тип банковской карты, номер карты, имя держателя карты, секретный номер CVV2 (CVC2).

Осуществление платежа. При прохождении платежа деньги сначала блокируются на карте пользователя, а затем, при условии подтверждения правильности всех данных, списываются.

Получение документа, подтверждающего бронирование. Клиент получает документ установленного образца об успешном завершении бронирования, который гарантирует ему оказание услуги. Это могут быть электронный авиабилет, ваучер на заселение и другие.

Главное преимущество заключается в том, что забронировать нужный номер можно в считанные минуты, при этом будет получена полезная информация о номере, дополнительных услугах, удобствах и прочем. Главный минус телефонного общения – это нечеткость информации. Она может возникать из-за непонятных моментов, использования сложной формулировки или плохой связи. Даже если информация была предоставлена неверно, в последствии доказать это будет достаточно проблематично. Но кроме телефонного бронирования сегодня предлагаются и альтернативные способы решения этого вопроса.

2) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями

Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте - PropertyManagementSystem (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения.

Указанные системы ведут учет пакетов услуг питания, начисляют оплату за услуги ресторана на счет гостя, контролируют питание гостей, проживающих с разными тарифами. Основной АСУ используется в модуле бронирования.

В нем принципиально необходимо присутствие информации о датах заезда и выезда, привязка к конкретному номеру (размещенное бронирование) и данные для идентификации брони, которые, в принципе, может играть и номер паспорта гостя.

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

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают 22 заявки на бронирование от клиентов. Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места.

Определение и показатели бронирования.

Бронирование определяет следующие показатели: срок проживания, количество человек, тип комнаты, цену.

Срок проживания. Срок проживания измеряется ночами. Количество человек, проживающих в номере. Если среди них есть дети, то это необходимо отметить, так как во многих гостиницах дети до определенного возраста проживают бесплатно. Тип комнаты. Определение типа и категории комнаты, в которой будет проживать гость, зависит от его предпочтений, а также от наличия номеров данной категории. Номера различаются по категориям, а, следовательно, и по цене, и по количеству кроватей. Обычно наибольшим спросом пользуются самые дешевые номера.

2) Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров отеля.

Каждый номер характеризуется определенными особенностями, которые могут быть как привлекательными, так и отталкивающими для гостей (выходить на оживленную улицу или во внутренний двор; располагаться рядом с лестницей или лифтом; являться угловым или центральным и т.д.). При бронировании желательно руководствоваться пожеланиями гостя при выборе комнаты.

Цена. Для компаний и турфирм, которые регулярно присылают заявки о бронировании и обеспечивают достаточную загрузку номеров, гостиница устанавливает специальные скидки,

что фиксируется особым ценовым кодом. В задачи службы бронирования входит отслеживание правильности определения цены для компании или турфирмы, необходимое для последующего подсчета количества ночей, которые гости от компании или турфирмы прожили в гостинице. Эта цифра ведет в последующем к снижению цены или же, при недостаточном количестве ночей, к расторжению контракта. Турфирмам на основании этого могут выплачиваться комиссионные.

Алгоритм рассмотрения заявок.

В зависимости от технологии работы, принятой в гостинице, рассмотрение заявки может состоять из нескольких этапов (стадий).

Этап 1 – заявка принята к рассмотрению. Это означает, что заявка просто зарегистрирована в журнале поступивших заявок. При этом отправителю заявки может быть направлено уведомление: «Ваша заявка получена, зарегистрирована под номером... и будет рассмотрена в срок до ...».

Этап 2 – менеджер отеля на основании анализа перспективной загрузки номерного фонда принимает решение о том, что отель сможет предоставить заказное количество мест.

В этом случае заявителю направляется подтверждение брони: «В соответствии с Вашей заявкой зарезервировано ... мест ... категории. Номер брони...». Обычно номер брони – это тот номер, под которым заявка зарегистрирована.

Этап 3 – не позже, чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места.

Виды заявок и действия по ним. Заявки на размещение в гостинице подразделяются:

1 По дате заезда:

- текущие – заявки, поданные в день поселения гостей от туристических фирм, организаций и физических лиц (по телефону или факсу);
- перспективные заявки на текущий месяц – заявки, поданные на текущий месяц;
- перспективные – заявки, поданные на последующие месяцы.

2 По форме оплаты:

- заявки с оплатой за наличный расчет;
- заявки с оплатой по безналичному расчету.

3 По способы передачи:

- по факсу;
- телефону;
- Интернету;
- центральной системе бронирования.

4 По гражданству гостей:

- иностранные граждане;
- граждане Российской Федерации (РФ);
- граждане СНГ. Заявки на иностранных граждан и граждан РФ, СНГ принимаются отдельно, за исключением заявок, где указано, что гости будут проживать в одном номере. Заявки принимаются с указанием фамилии и имени гостя в русской транскрипции.

4 По числу человек:

- индивидуальные гости;
- группы.

На каждой заявке организация указывает число человек и требуемых номеров по категориям.

При приеме групповых заявок дополнительно к заявке организация подает список, который прикладывается к заявке (по этому списку происходит поселение гостей).

Список заверяется печатью и подписью уполномоченного лица. Изменения в списке вносятся только с подписью отечественного лица от фирмы или организации.

Группой считается количество туристов, заселяющих не менее 5 номеров, поселенных в гостинице по одной заявке, с заездом группы в один день и выездом группы также в один день. В случае фактического выезда гостей из группы после заявленного дня выезда применяется индивидуальный тариф.

6 Заявки на продление проживания в гостинице. Все заявки на продление проживания гостя направляются в службу бронирования. Продление проживания в гостинице гостей из группы на срок одни сутки и более осуществляется по новой заявке с переводом гостей на новую бронь.

7 Заявки на подселение к гостю в оплаченный организацией номер.

8 Заявки на перевод из одного номера в другой.

9 Заявки на размещение персонала.

Служащие должны представить на рассмотрение официальную заявку в письменной форме менеджеру соответствующей службы для утверждения.

Окончательно заявку на номера от служащих утверждает генеральный директор или его заместитель. Все утвержденные заявки от служащих должны направляться менеджеру по бронированию, который вводит их в систему с помощью соответствующего кода.

10 Письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке. Все письма на аннуляцию, изменения и дополнения направляются в службу бронирования.

11 Заявки от организаций, имеющих договоры на проживание в квотных номерах.

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

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

Служба приема. От этой службы зависит первое впечатление гостя о гостинице. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения в гостинице использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

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

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

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

Перед принятием решения о том, какие номера будут предоставлены прибывающим гостям, необходимо выяснить загрузку гостиницы. Первый учет проводится рано утром. Сравнивая отчет управляющего отеля с данными системы управления отелем, портье выявляет все свободные номера и номера, освобождающиеся к расчетному часу. Определяется также объем ожидаемого заезда. Эти данные могут быть пересмотрены несколько раз в течение дня.

Бронирование более надежно гарантирует, что специальные запросы будут удовлетворены. Бронирование занимается служба бронирования гостиниц. Таким образом, немного незабронированных номеров предоставляются заезжающим клиентам. Когда же гостиница переполнена, устанавливается список приоритетов, который возглавляют бронь руководства, VIP и забронированные заранее места. Остальная часть номеров заполняется на основе временного приоритета. Независимо от планирования квалифицированный менеджер всегда рано утром резервирует несколько номеров на непредвиденный случай. В эту категорию входят апартаменты, номера на случай раннего прибытия, номера для некурящих, забронированные руководством номера и VIP. Если гостиница сильно переполнена, то даже по специальным запросам приходится ждать освобождения номеров. Служба приема и обслуживания знает

сроки ожидаемых выездов, хотя они редко бывают точны. Служба приема не знает, сколько времени пройдет между отъездом и прибытием новых гостей. Так что специальные запросы оформляются сначала на свободные номера (если номера отвечают требованиям) и только потом на другие номера.

2) Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

Изменения в первоначальных назначениях делаются в течение дня по мере поступления новой информации. Если прибывающий гость сообщает об изменении или в составе группы (семьи), или в дате отъезда, или о более раннем приезде, чем забронированный номер будет освобожден, изменения вносятся немедленно.

Всякий раз, когда это возможно, портье должен попытаться продать гостю более дорогой номер, что очень важно для доходов номерного фонда. Лучший способ продать более дорогой номер – показать его. В гостиницах длительного проживания гости могут пожелать увидеть номер перед подписанием договора.

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

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

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

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

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

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

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

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

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в

РФ, которыми руководствуется большинство российских гостиниц. Согласно этому 27 документу плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

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

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

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

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

Как показывает мировой опыт, для мини гостиниц конкурентным преимуществом может стать возможность почасового расчета с клиентами. Гостиницы на час пользуются большой популярностью среди туристов, которые оказываются в городе проездом или приехали на деловое мероприятие, перед которым хотелось бы отдохнуть и привести себя в порядок. Снимать гостиницу на сутки в таких случаях просто не имеет смысла – это не очень удобно и гораздо дороже. Почасовые мини-отели часто располагаются неподалеку от железнодорожных и автовокзалов, а также от аэропортов, что позволяет не тратить туристу много времени на дорогу.

Как и в обычных гостиницах, в почасовых отелях также предоставляется широкий спектр дополнительных услуг, а именно: доступ к беспроводному интернету, доставка еды в номер, прокат автомобиля, трансфер, бронирование билетов на экскурсии, доставка прессы и многое другое. Среди гостиниц на час, как и в отелях других категорий, существуют экономичные и люксовые варианты. Они различаются между собой ценой и условиями проживания. Подобные отели существуют практически в каждом более-менее крупном городе.

Дополнительные платные услуги оказываются клиентам в ресторане, кафе, баре, бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской и т.д., о чем подробно говорилось в предыдущих разделах. Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет клиента и оперативно их исправить. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Это, как правило, последний завтрак или что-либо из минибара.

Заключение

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

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

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

Практика позволила:

- ознакомиться с общими сведениями о деятельности предприятия;
- изучить навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- изучить оформление принятых заявок на резервирование номеров;
- изучить оформление бронирования с использованием телефона;
- изучить внесение изменений в заказ на бронирование;
- проанализировать перспективы развития предприятия;
- рассмотреть организационно технологические аспекты деятельности предприятия.

В заключение можно сказать, что гостиничная индустрия является важной составной частью отрасли гостеприимства, и также одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей. Преимущества линейно-функциональной структуры отеля такие как: четкая система взаимных связей функций и подразделений, ясно выраженная ответственность, быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих, позволяют сотрудникам отеля быстро и четко выполнять данную им работу, к тому же с полной ответственностью подходить к работе. Гостиница – это очень сложная для построения и продвижения бизнес-структура, уникальной особенностью которой является то, что она обеспечивает своим клиентам основную часть их повседневной жизнедеятельности на протяжении длительного времени – от одного до нескольких десятков дней. Иными словами – гостиницы и отели на какое-то время заменяют каждому своему постояльцу родной дом.

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

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт отеля «Астория» [сайт]. – URL: astoriavl.ru (дата обращения: 22.06.2023).
- 2 Постановление от 16.02.2019 «Об утверждении положения классификации гостиниц».
- 3 Собака (Создание гостинице) [сайт]. – URL: <http://www.sobaka.ru/oldmagazine/glavnoe/13009> (дата обращения: 25.06.2023).
- 4 Тебекин А. В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 333 с. – (Бакалавр. Прикладной курс).
- 5 Скобкин С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 197 с.
- 6 Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 336 с.
- 7 Подлесных В.И. Электронный учебник по дисциплине: «Менеджмент». – Текст: электронный / В.И. Подлесных // Подлесных. – Санкт - Петербург, 2017. – URL: http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?dir=1&tutindex=3&index=35&layer=2 (дата обращения 20.06.2023)
- 8 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 9 Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональная практика). – 412 с.

Приложение А

Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

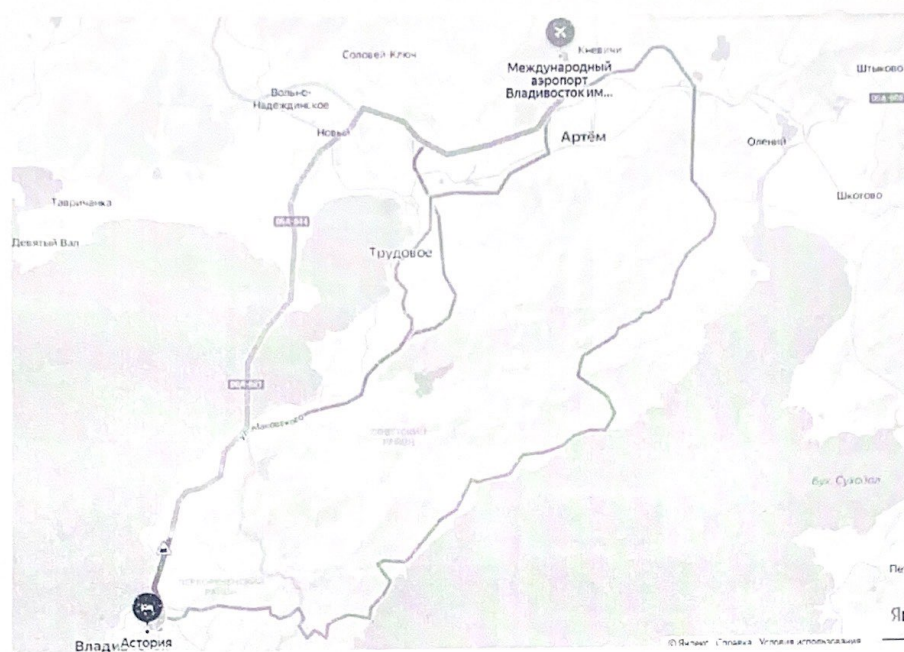


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

Приложение Б

Организационная структура управления ООО «Нова» гостиницы

«Астория»

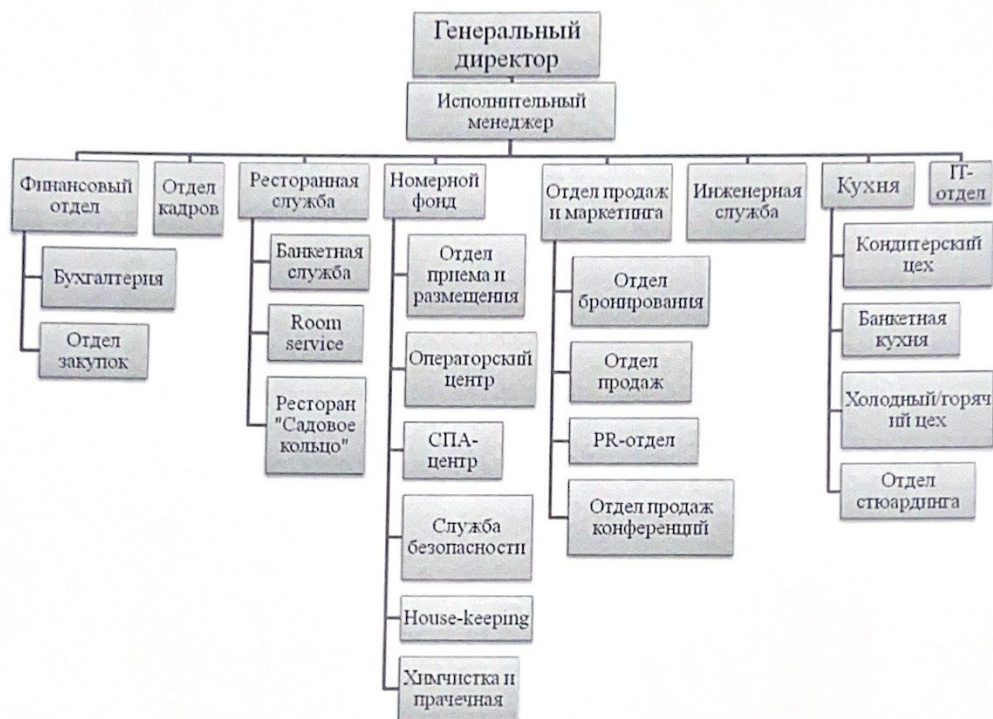


Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Приложение В

Номера в ООО «Нова» гостинице «Астория»



Рисунок В.1– Номер категории «Стандарт Одноместный»



Рисунок В.2– Номер категории «Стандарт Двухместный»



Рисунок В.3– Номер категории «Супериор»

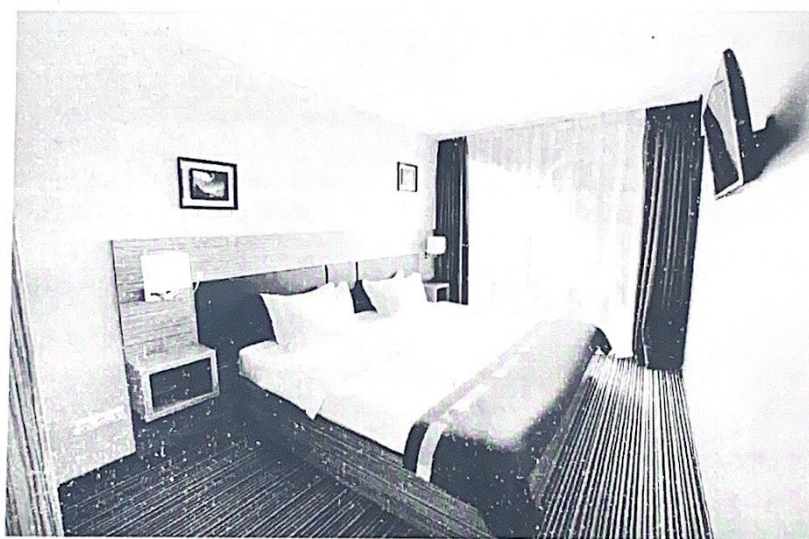


Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Павлова Диана Григорьевна
обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла
производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня
2023 г. по «01» июля 2023 г.

в организации ООО «Нова» гостинице «Астория» по адресу: г. Владивосток, ул.
Партизанский проспект, дом 44, офис 201

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

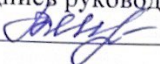
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
5	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
6	Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6
7	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
10	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6

	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
11	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
12	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «19» июня 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «01» июля 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Павлова Диана Григорьевна,
обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла
производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня
2023 г. по «01» июля 2023 г.
в организации ООО «Нова» гостинице «Астория» по адресу, г. Владивосток, ул.
Партизанский проспект, дом 44, офис 201
В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял
следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	Отлично
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	Отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Хорошо

		Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:
Освоены на продвинутом уровне

Дата 01 июля 2023 г.

Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Павлова Диана Григорьевна

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21-1

Место прохождения практики ООО «Новая» гостиница «Астория»

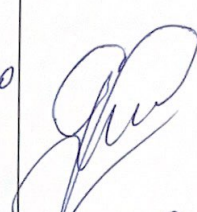
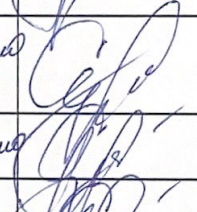
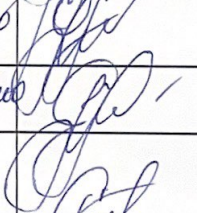
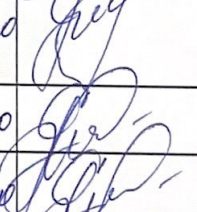
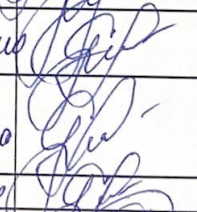
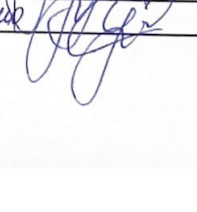
Сроки прохождения с «19.06.2023» по «01.07.2023»

Инструктаж на рабочем месте «19» июня 2023 г

дата

подпись

Соболь Е.В.

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
19.06.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	Хорошо	
20.06.2023	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	Отлично	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Отлично	
21.06.2023	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Хорошо	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Отлично	
22.06.2023	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	Хорошо	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	Хорошо	
23.06.2023	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	Отлично	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	Отлично	
24.06.2023	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	Хорошо	
	Внесение изменений в заказ на бронирование	Хорошо	
26.06.2023	Отработка навыков использования технических,	Отлично	

	телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей		
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Отлично	Хорошо
27.06.2023	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Отлично	Хорошо
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	Хорошо	Хорошо
28.06.2023	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	Хорошо	Хорошо
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Отлично	Хорошо
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	Хорошо	Хорошо
29.06.2023	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	Хорошо	Хорошо
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	Отлично	Хорошо
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	Отлично	Хорошо
30.01.2023	Обобщение полученных материалов	Отлично	Хорошо
01.07.2023	Оформление отчёта практики	Хорошо	Хорошо
	Защита отчета по практике	Отлично	Хорошо
01.07.2023	Дифференцированный зачет	Отлично	Хорошо

Руководитель

подпись _____ Соболев Е.В.



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

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию	Высокий

	ресурсах и персонале	номеров, начислениям. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Высокий
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Высокий

Руководитель практики (от организации)



Соболь Е.В

Характеристика

Павлова Диана Григорьевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 19 июня 2023 по 1 июля 2023 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Нова» гостиница «Астория», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Партизанский проспект, дом 44, офис 201

На протяжении всего времени прохождения практики ознакомилась с работой горничных и супервайзера, а также работой бухгалтеров.

За время практики зарекомендовала себя высококвалифицированным работником, специалистом своего дела. Павлова Д.Г. прекрасно находит общий язык с персоналом организации. Трудолюбие и высокая работоспособность так же являются отличительными чертами студента.

Всю порученную работу студент выполнял добросовестно и в срок. Стремился приобретать новые знания, чтобы быть ещё более полезным на месте практики. Неоднократно оказывал помощь сотрудникам организации.

Практика Павловой Дианы Григорьевны заслуживает положительной оценки.

Руководитель от предприятия



Соболь Е.В.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Павлова Диана Григорьевна

Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-21-1

согласно приказу ректора № 4284-с от 06.06.2023 года

направляется в ООО "Нова", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 19.06.2023 года по
01.07.2023 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	Прибл.: 19.06.2023	
ООО "Нова"	Убыл.: 01.07.2023	