


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

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «23» марта по «12» апреля 2024 года

Студент группы С-ГД-21-1



П.В. Демидова

Наименование предприятия: ООО «ВВО-ГРУПП»

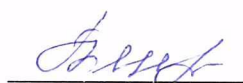
Руководитель практики от
предприятия



Е.С. Ченский

Отчет защищен:
с оценкой Результативно

Руководитель
практики от ОС



Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «ВВО- ГРУПП»	5
1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО-ГРУПП».....	10
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».	13
1.5 Перспективы развития предприятия.....	15
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «ВВО-ГРУПП»	17
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	17
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	18
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВВО-ГРУПП».....	21
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	24
4 Система обеспечения безопасности ООО «ВВО-ГРУПП»	26
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	28
6 Индивидуальное задание	37
Заключение	41
Список использованных источников	43
Приложение А. Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&Rooftop lounge»	44
Приложение Б. Примеры бланков в гостинице	45
Приложение В. Процесс бронирования	46
Приложение Г. Процесс заселения	49
Приложение Д. Процесс выселения	53
Приложение Е. Номера ООО «ВВО-ГРУПП».....	55

Введение

В настоящее время гостиничный бизнес и рынок значительно расширяют свои границы. Это связано с тем, что гостиничный бизнес сейчас пользуется большой популярностью и приносит не малый доход владельцам. Индустрия гостеприимства является важной составляющей туристического продукта. Сейчас гостиничные предприятия стараются создать максимально комфортные условия для своих гостей и туристов, или для большего их привлечения.

Но даже гостиничный рынок не избегает конкуренции. Конкуренция – это противоборство предприятий за лучшие условия реализации своей продукции. Конкуренция является благоприятным фактором для тех гостиниц, которые всегда думают о своих гостях и делают всё, чтобы они возвращались туда снова и снова.

Сейчас каждое гостиничное предприятие старается заслужить доверие гостей. Одни гостиницы следуют тенденции развития и прибегают к новым технологиям, другие стараются улучшить жилищные условия в своих номерах, а третьи делают уклон на дополнительные услуги, которые часто востребованы постояльцами, например: бани, сауны, или спа-салон.

Современные гостиницы предоставляют не только услуги временного размещения и питания, но и услуги транспорта, экскурсий и так далее.

Гостиница – это средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Развитие гостиничной индустрии в России и за рубежом продолжается активно. Общий рост туристической активности и увеличение мобильности населения способствуют расширению и модернизации гостиничных предложений.

Россия активно развивает туристическую инфраструктуру в связи с проведением крупных международных мероприятий, таких как чемпионаты мира по футболу 2018 года и 2022 года, а также инвестирует в развитие туризма на региональном уровне. В крупных городах России, таких как Москва и Санкт-Петербург, наблюдается активное строительство новых гостиниц, особенно высокого уровня комфорта и сервиса.

Многие страны разрабатывают и реализуют амбициозные проекты по строительству и модернизации гостиниц с целью привлечения большего числа туристов. Например, в Азии крупные инвестиции делаются в развитие гостиничных комплексов и курортов. Развитие технологий и новые концепции гостеприимства приводят к появлению инновационных гостинич-

ных форматов, таких как бутик-отели, гостиницы с «умным» управлением и концепции «гостеприимного дома». Экологический подход становится все более популярным, и многие гостиницы стремятся быть экологически устойчивыми, используя возобновляемые источники энергии, уменьшая потребление воды и внедряя экологические практики.

В целом, развитие гостиничной индустрии как в России, так и за рубежом, ориентировано на улучшение качества обслуживания, удовлетворение потребностей разнообразных категорий туристов и внедрение инноваций для повышения комфорта и удобства проживания.

Практические знания играют большую роль в карьере каждого специалиста. Накопленный опыт и теоретические знания непременно пригодятся для работы и решения многих проблем, которые могут возникнуть в течении работы.

Производственная практика проходила в гостинице ООО «ВВО-ГРУПП», по адресу г. Владивосток, ул. Пограничная, 14, в должности «Сотрудник службы приёма и размещения», с 23.03.2024 г. по 12.04.2024 г.

Целью практики является систематизация и углубление теоретических знаний, а также формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенциях по модулям: «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и «Выполнение работ по должности служащего «портъе» программы подготовки специалистов среднего звена».

Задачи производственной практики:

- подготовить и организовать работы службы room-service;
- рассмотреть процесс подготовки и обслуживания различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет;
- подготовить и организовать обслуживание банкета «Фуршета»;
- отработать процесс подготовки и организации обслуживания банкета с частичным обслуживанием;
- приобрести практический опыт по расчёту посуды, приборов согласно плану работы;
- отработать навыки проведение текущего аудита службы приема и размещения;
- отработать ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса;
- рассмотреть передачу дел и отчётов по окончании смены дежурному администратору;
- проведение расчётов с гостями во время их нахождения в гостинице;
- отработать навыки организации работы баров, кафе, службы питания.

При написании отчёта по производственной практике использовались официальные данные с сайта гостиницы, учебные и статистические источники.

1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «ВВО- ГРУПП»

1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»

Гостиница расположена в центре города Владивосток. «ВВО-ГРУПП» находится в трёхэтажном здании, по улице Пограничная, д. 14, оф. 5, которое сразу привлекает внимание своим необыкновенно завораживающим видом. Вместимость гостиницы составляет 50 человек. Она была образована 07.08.2020 года, поэтому предприятие считается ещё молодым.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» находится в шаговой доступности от центра. Всего в нескольких минутах от Спортивной Набережной и в одном километре от Корабельной набережной и всего в двух километрах от Морского вокзала. Маршрут от вокзала до гостиницы представлен в Приложении А (рисунок 1).

Приложение А – Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&Rooftop lounge».

ООО «ВВО-ГРУПП» находится в трёхэтажном здании и наполнен всем необходимым для комфортного и удобного проживания гостей. Отель класса «4 звезды» включает в себя 26 номеров и апартаментов. На первом этаже находится кафе «Кондитория», у которого есть отдельный вход, а так же центральный вход гостиницы, который ведёт прямо к стойке регистрации. На цокольном этаже ресторан «Iz Brasserie» с русской и европейской кухней. А на третьем этаже, на крыше находится лаундж-бар «Rooftop Lounge», подняться на который можно через саму гостиницу.

Полное наименование классифицированного объекта: Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО-ГРУПП».

Гостиница готова предложить проживание с животными за отдельную стоимость, которая обговаривается с администратором. В гостинице есть сад, терраса и общее место отдыха в самом отеле, с удобными диванами и большим телевизором. Так же гостиница готова предоставить своим гостям парковку на территории отеля.

«Ваш дом – вдали от дома!» – таков лозунг компании ООО «ВВО-ГРУПП».

Эффективность организации во многом зависит от внедрения и поддержания системы управления. Создание документов и управление ими являются неотъемлемой частью любого вида деятельности или делового процесса организации [1].

Связаться с гостиницей можно через официальный сайт «vhotel.city», через электронную почту vhotelrooftop@mail.ru, а так же по номеру телефона +7 (951) 008-77-88.

ООО «ВВО-ГРУПП», является стильной и современной гостиницей. Значительное преимущество гостиницы заключается в том, что она находится в шаговой доступности от культурных достопримечательностей города, рядом располагаются несколько ресторанов, кафе и баров, а также бизнес-центр.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Гостиничный бизнес дело прибыльное и популярное. Несмотря на обилие гостиниц разного формата, они остаются достаточно востребованными. Но даже при открытии гостиницы мини-формата, учредителям придётся столкнуться с оформлением многих документов. Каждая гостиница должна иметь определённый перечень юридических документов.

Все средства размещения в нашей стране должны работать в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Этот документ гласит, что владелец отеля или гостиницы, зарегистрированный в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, должен предоставлять потребителям с целью ознакомления следующую информацию и документы:

Правила предоставления гостиничных услуг, утверждённые Правительством для Российской Федерации.

Документ, содержащий информацию о предприятии, в т. ч. название гостиницы, ее юридический адрес, режим работы (ИП предоставляют сведения о государственной регистрации и наименовании органа, проводившего регистрацию, номер контактного телефона).

Свидетельство, которое содержит сведения о категории, присвоенной отелю.

Сведения, которые подтверждают соответствие услуг установленным требованиям (например, номер сертификата соответствия со сроком действия, наименование органа, выдавшего сертификат, регистрационный номер декларации о соответствии со сроком действия и наименованием исполнителя и др.).

Информация о номере лицензии, включая срок ее действия и сведения об органе, который выдал лицензию (при условии, если вид деятельности должен подлежать лицензированию).

Выдержка из государственного стандарта, который устанавливает требования в сфере оказания соответствующих услуг.

Дополнительно в отеле должна быть разработана документация, в которой содержится информация о стоимости номеров (мест в номере), перечне услуг, которые в нее входят.

Постояльцы могут узнать из соответствующих документов сведения о перечне и цене дополнительных услуг, о порядке и форме оплаты и др.

Отдельные административные документы гостиниц касаются порядка проживания, сведений о деятельности размещённых в отеле организаций общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др. Также есть документы, которые содержат информацию об органе по защите прав потребителей при местной администрации или о вышестоящей организации (при ее наличии).

На момент открытия гостиницы у гостиницы должен быть следующий комплект бумаг:

Правоустанавливающие документы на помещение гостиницы (договор аренды, свидетельство, подтверждающее право собственности, договор дарения или купли-продажи). Начинать сбор документов нужно именно с этих бумаг, потому что они понадобятся на всех последующих этапах подготовки гостиницы к открытию. Правоустанавливающие документы определяют границы ваших прав на здание гостиницы и ваши обязанности.

Правоустанавливающие документы на гостиничный бизнес: свидетельство о госрегистрации, для ООО – уставные документы.

Свидетельство о постановке на налоговый учет предприятия.

Если проводилось строительство, перепланировка или реконструкция здания - документы, разрешающие данное действие (получают в архитектурном отделе).

Документы, подтверждающие соответствие объекта санитарным и противопожарным нормативам (сертификаты на отделочные материалы, подтверждающие их соответствие требованиям СЭС и ГПН, договоры с обслуживающими организациями и др.).

Пакет внутренней документации (кадровые и распорядительные документы).

Документ, подтверждающий покупку и регистрацию в финансовой службе ККМ (контрольно-кассового аппарата, онлайн-кассы).

Сертификат соответствия (получают в местной сертификационной организации) для подтверждения статуса («звездности») гостиницы. Документ не обязательный, владелец получает его по желанию.

Так же гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» имеет и перечень бухгалтерских документов.

К бухгалтерским относят документы, подтверждающие реальность и законность сделок по оказанию услуг постояльцам гостиницы, закупке материалов, требующихся для оказания этих услуг, отчеты для налоговой службы и другие документы. С ними предприниматель, как правило, сталкивается после ввода гостиницы в действие.

Документы, требующиеся для регистрации бизнеса ККМ в финансовой службе.

Для регистрации ООО потребуется:

- заявление о госрегистрации юрлица форма Р11001;
- копии документов, удостоверяющих личность (паспорт);
- уставные документы предприятия;
- квитанция о внесении госпошлины.

Для его открытия предприятия необходимо подготовить следующие документы:

- паспорт предпринимателя или первого руководителя гостиницы;
- выписки из Росстата и ЕГРЮЛ (ЕГРИП);
- свидетельства: о госрегистрации гостиницы и о постановке на налоговый учет;

– приказ о назначении директора гостиницы и уставные документы (для ООО).

Документация в области правового регулирования деятельности отелей.

Документы необходимы для осуществления правового регулирования оказания гостиничных услуг в РФ. Они помогают эффективно вести гостиничный бизнес, формируя основу для развития работы гостиничных предприятий. С помощью документации происходит защита прав и интересов всех участников гостиничной деятельности.

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

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

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

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

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

Помимо документации, которая регулирует деятельность гостиниц и отелей в нашей стране, существует внутренняя документация отеля. С ее помощью работники фиксируют все операции, которые осуществляются в средстве размещения. Для работы утверждаются формы документов строгой отчетности. Так, в своей деятельности сотрудники службы приема и размещения заполняют их и передают в виде отчёта генеральному директору (вышестоящий орган гостиницы).

Формы включают краткие указания в сфере их применения и заполнения. Это помогает обеспечивать единую методологию и систему показателей в учётной документации, охватывающую учёт услуг и расчётов по ним.

Документы строгой отчетности включают несколько базовых форм:

1) Анкета (форма 1-Г), которую заполняют гости, прибывшие в командировку или на совещание (конференцию)

2) Журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-Г), который заполняет дежурный администратор или сотрудник бюро обслуживания на основе визы или паспорта

3) Счета (формы 3-Г и 3-Гм), которые заполняются в процессе оформлении оплаты за бронь или проживание

4) Карта гостя (форма 4-Г), которая дает гостю право получить ключ от номера и внеочередное обслуживание в организациях питания и др.

5) Кассовый отчёт (форма 5-Г), формируемый в 2 экземплярах (фиксируются расчёты с проживающими).

В некоторых случаях в работе гостиницы может потребоваться такой документ, как акт о порче имущества. Работник составляет его в трех экземплярах (для бухгалтерии, материально-ответственного лица, плательщика).

Формы первичного учёта используются в отелях вне зависимости от форм собственности и не подлежат каким-либо изменениям и дополнениям. Выполнение предписаний, которые указываются в первичных документах, становится минимумом. Его нужно исполнять для успешного функционирования отеля.

Для правильной организации работы в смене администраторы гостиниц могут использовать различные документы, которые помогают осуществить процесс регистрации, заселения и выселения. Эти документы представлены картой движения номерного фонда, шахматкой заселения и шахматкой дополнительных услуг [7].

Данная гостиница имеет форму собственности ООО. ООО (общество с ограниченной ответственностью) – это учреждённое одним или несколькими физическими и/или юридическими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделён на доли. ООО создаётся с образованием юридического лица. На уровне малого и среднего бизнеса ООО – популярная альтернатива ИП. ООО проще работать с контрагентами, получить кредит в банке или привлечь инвесторов [8].

В ООО может быть не более 50 участников. Ключевые вопросы решаются совместно путем голосования. Общество может быть организовано и одним лицом, тогда все решения принимаются им самостоятельно. Существует одно правило – в качестве единственного учредителя не может выступать организация, которая сама была образована всего одним лицом.

Все участники общества должны внести первоначальный вклад в активы компании. Уставный капитал обеспечивает работу предприятия на первом этапе, а также служит гарантией для кредиторов. Законом определён минимальный размер УК, в общем случае это 10 000 рублей. Для некоторых сфер бизнеса капитал установлен в большем размере. Минимальный УК нужно внести только деньгами, а всё, что выше, можно внести имуществом или дополнить любой суммой денег.

Большинство ООО открывается с минимальным капиталом. Нередко этого бывает достаточно, но порой его приходится увеличивать, и причин для этого немало.

В ООО довольно простая система управления. Высшим органом является общее собра-

ние участников (ОСУ). Именно на нём решаются ключевые вопросы. Голоса считаются пропорционально долям голосующих в уставном капитале, но это правило можно изменить. Например, установить, что у каждого участника один голос вне зависимости от размера его доли. Чтобы это положение заработало, его нужно прописать в уставе. По некоторым вопросам участники должны принять решение единогласно. Например, так нужно проголосовать за продажу или распределение принадлежащей обществу доли, за ликвидацию или реорганизацию. Для решения других вопросов нужны 2/3 голосов или простое большинство.

В большинстве случаев работой организации управляет директор, которого выбирают участники. Им может стать как один из собственников, так и нанятый работник со стороны. Помимо него, можно предусмотреть коллегиальный исполнительный орган – Дирекцию или Правление. Как распределить руководящие полномочия, учредители решают самостоятельно. Кроме того, общество с ограниченной ответственностью может организовать для управления Совет директоров, но это встречается нечасто.

Таким образом, общество с ограниченной ответственностью наиболее распространённая форма организации бизнеса для мелких и средних предприятий. Оно часто используется для объединения капиталов лиц, хорошо знающих друг друга, например, членов одной семьи, родственников или близких друзей.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО-ГРУПП»

Для эффективной работы любой гостиницы, необходима функциональная организационная структура. Организационная структура – это организационная схема подразделений, работающих в определенной гостинице. Она позволяет увидеть, сколько уровней управления есть в гостинице и за что отвечает каждый отдел. И у каждого предприятия организационная структура будет своя.

Организационная структура состоит из нескольких звеньев, и эти звенья создают цепочку, которая помогает увидеть структуру всего предприятия.

Она устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации.

Организационная структура гостиницы выполняет несколько важных функций, обеспечивая эффективное функционирование и координацию деятельности различных подразделений и сотрудников.

Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge»

Данная гостиница имеет линейную структуру управления.

Линейная структура управления – это простая организация, в которой все функции управления осуществляет один руководитель. Такая структура управления используется в мелких фирмах либо в низовых производственных подразделениях крупных предприятий в рамках организации работы цехов, бригад, участков.

Плюсами такой структуры является:

- чёткое понимание того, кто и за что отвечает;
- система связи директора и персонала;
- простота управления.

Недостатки структуры:

– руководитель должен быть компетентным во всех направлениях гостиничного бизнеса.

Должности сотрудников ООО «ВВО-ГРУПП»:

1) Генеральный директор выполняет роль главнокомандующего. Он отвечает за сохранность и эффективность использования имущества предприятия и отвечает за принятие важных решений.

2) Старший администратор гостиницы должен вести постоянный контроль за работой и трудовой дисциплиной обслуживающего персонала, контроль за своевременным обслуживанием гостей и расчётов с ними.

3) Младший администратор – он же помощник администратора гостиницы: осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий в соответствии с действующими стандартами обслуживания. Обеспечи-

вает сохранность материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

4) Горничная отвечает за чистоту и функционирование номеров. Иногда от работы горничной зависит, захочет ли гость ещё раз приехать в эту гостиницу, или нет.

5) Охранник в гостинице обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и их имущества, защищает имущество отеля от краж, вандализма и прочего, обеспечивает защиту отеля от нападений, террористических актов, саботажа, поддерживает порядок и обеспечивает контроль за надлежащим поведением, обеспечивает постояльцам покой и конфиденциальность во время пребывания.

6) Бухгалтер может быть ответственен за создание банковских депозитов, обеспечение наличных займов и выполнение других управленческих функций, относящихся к гостиничному бизнесу.

7) Маркетолог – это специалист, который создаёт стратегию продвижения продуктов и услуг, чтобы увеличить продажи и общий доход компании. Для этого он исследует потребительский рынок, следит за трендами, участвует в создании рекламных кампаний и многое другое.

Характеристика отделов службы ООО «ВВО-ГРУПП»:

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

2) Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать. От оперативной работы этого подразделения зависит скорость поступления заявок от гостей и их обработка, следовательно, возрастает конкурентоспособность гостиницы. Служба бронирования – это связующее звено между потенциальными клиентами со всего Мира и гостиницей. Она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

3) Бухгалтерский отдел отвечает за финансовую сторону гостиничного предприятия. Следит за доходами и расходами гостиницы, выдаёт заработную плату сотрудникам гостиницы и тому подобное. Выполняет все финансовые действия отеля.

4) Отдел охраны – отвечает за организацию охраны на Объекте, сохранность принятого под охрану имущества, осуществление пропускного и внутриобъектового режима, состояние оружия и специальных средств, обучение подчинённых сотрудников.

5) Отдел housekeeping – основная задача службы состоит в поддержании в должном по-

рядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, в предоставлении гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля. Ее сотрудники обслуживают гостей в номерах, поддерживают необходимые санитарно-гигиенические условия в общественных местах, ресторанах, служебных помещениях, оказывают различные бытовые услуги.

б) Служба маркетинга и продаж. Главная задача этого отдела – повышение загрузки гостиницы. В отдел маркетинга поступает вся статистическая и бухгалтерская информация от всех соответствующих служб.

В данной гостинице все подразделения очень тесно связаны между собой.

Основным видом деятельности предприятия является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (55.10).

Таким образом, организационная структура – это целая система связей, специально разработанная для эффективной работы гостиницы и её персонала. На примере гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» мы видим, что каждый сотрудник чётко знает свою работу, каждый из них чётко знает где находится, куда обращаться за информацией, а также кто принимает управленческие решения.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» предлагает гостям 26 комфортных номеров и апартаментов для проживания, девяти категорий.

Каждый номер оборудован Smart Tv, автоматическими шторами Black out, кофе машинами, мини-барами, кондиционерами. В ваннных комнатах установлена система тёплый пол и душ биде.

Апартаменты оборудованы собственными полностью оснащёнными кухнями. В номере люкс – можно наслаждаться видом на центр города прямо из джакузи.

Продолжение таблицы 1

Цветовая палитра отеля очень лаконична, используются только тёплые цвета.

Таблица 1 – Номера гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge»

№ п/п	Категория номера	Краткая характеристика номера
1	Уменьшенный Standard с одноместным размещением	Уменьшенный стандарт с одноместным размещением имеет площадь 15 м ² . Оборудован полутороспальной кроватью. Ванная комната оборудована душевой кабиной и гигиеническом душем. Уборка и замена полотенец производятся каждый день, постельное белье меняется раз в два дня. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Категория номера	Краткая характеристика номера
2	Standard на первом этаже	Площадь номера – 22 м ² , две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
3	Standard с видом на город	Площадь номера 22 м ² , две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок.
4	Deluxe	Площадь номера – 24 м ² , просторный и лаконичный номер, оборудован так же двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Так же в номере есть все необходимое для комфортного проживания гостей.
5	Deluxe с балконом и видом на город	Номер достаточно просторный с прекрасным видом на город. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.
6	Апартаменты до 3-х гостей с видом на город	Площадь номера – 26 м ² . Отличием этого номера является то, что в нем есть просторная кухня, со всем необходимым для приготовления любых блюд.
7	Апартаменты для 5-ти гостей	Площадь номера 40 м ² , оборудованы двухспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные, дополнительным раскладным диваном для двоих и креслом кроватью.
8	Апартаменты люкс с балконом до 5 гостей	Номер полностью оснащён всем необходимым, Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
9	Двухкомнатные апартаменты люкс с балконом до 6 человек	Площадь номера 55 м ² . Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной. Апартаменты подойдут для тех, кто ценит комфорт и свежий воздух и большую площадь номера.
10	Номер люкс с балконом и гидромассажной ванной	Главная изюминка номера – гидромассажная ванна. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.

Примеры номеров представлены в приложении Г.

Помимо временного проживания в шикарных номерах, гостиница предоставляет некоторый перечень услуг:

- круглосуточная стойка регистрации;
- трансфер от и до отеля;
- ежедневная уборка;
- бизнес-центр.

Прачечная, химчистка и услуги по глажению одежды оплачиваются отдельно в соответствии с прейскурантом.

Так же гости могут отказаться от уборки.

Так же в отеле есть места общего пользования:

- сад;
- терраса;
- общая лаундж, гостиная с телевизором.

Безопасности в гостинице уделено отдельное внимание:

- круглосуточная охрана;
- охранная сигнализация;
- датчики дыма;
- видеонаблюдение в местах общего пользования;
- видеонаблюдение снаружи здания;
- огнетушители.

Питание и напитки: ресторан, бар, доставка еды и напитков в номер.

Еду, которую подают в гостинице, можно заказать в номер, тарелки, стаканы, столовые приборы и другая кухонная посуда продезинфицированы.

Таким образом гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» предоставляет услуги приёма и размещения на высшем уровне, что не остаётся незамеченным гостями.

1.5 Перспективы развития предприятия

Гостиница «V Hotel & Rooftop lounge» существует относительно недавно, и поэтому пользуется большой популярностью, как среди туристов и гостей города, так и среди командированных.

Но в связи с тем, что гостиничный бизнес всё больше и больше расширяет свои границы, гостиницам и фирмам, занимающимся гостиничными услугами приходится конкурировать между собой. Так же в борьбу за клиентов вступают фирмы, специализирующиеся на аренде апартаментов и квартир для временного проживания.

Для того, чтобы гостиница могла конкурировать с другими, необходимо следовать новым тенденциям развития бизнеса. Нововведения затрагивают не только обслуживание гостей и его качество, но так же и интерьер, на который гости всё чаще стали обращать внимание. Существует несколько видов более эффективного продвижения услуг: стимулирование продаж, реклама, отзывы уже побывавших в отеле гостей.

Стимулирование продаж помогает привлечь больше гостей. Конечно почти каждый человек не пройдёт мимо заманчивого предложения или не откажется от скидки. Это самый действенный способ привлечения гостей. Реклама – чаще привлекает внимание гостей, особенно если она выскакивает перед глазами в социальных сетях. С помощью рекламных ресурсов любая гостиница может заявить о себе и более того – зарекомендовать.

Отзывы гостей – это самая важная вещь для любой гостиницы. По отзывам можно понять насколько правду пишет о себе гостиница на сайте и насколько комфортным или наоборот может быть проживание.

«ВВО-ГРУПП» используют одну интересную технику в работе с гостями. При заселении, в каждом номере есть буклет или же информационная папка с номером телефона ресепшн. Если в номере что-то случилось, или у гостя есть какие-либо вопросы, он может не выходя из номера связаться с администратором для решения тех или иных вопросов. А фишка состоит в том, что гостиница использует социальную сеть «WhatsApp» для общения с гостями. Это значительно улучшает работу персонала, ведь реагируют они быстро и вряд ли что-то перепутают. Да и гостям значительно проще.

Эффективность деятельности гостиничного предприятия зависит от многих факторов.

Тенденции и возникающие проблемы меняют гостиничный бизнес. Только те гостиницы, которые могут подстраиваться под изменения, смогут добиться успеха на современном рынке

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «ВВО-ГРУПП»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Основным видом деятельности гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП» является «Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания».

Этот раздел включает: предоставление мест для краткосрочного проживания, а также предоставление полного ассортимента продуктов питания и напитков, пригодных для непосредственного потребления

Объем и тип дополнительных услуг, предоставляемых в рамках данного раздела, может значительно варьироваться.

Данная гостиница имеет категорию 4 «звезды».

Гостиницы категории «четыре звезды» представляют собой отели с высоким уровнем сервиса, которые рассчитаны на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего. Четырехзвездная гостиница отличается повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением, она может находиться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна присутствовать охраняемая автостоянка.

Эта категория предполагает наличие большого количества дополнительных бесплатных услуг, возможность использования тренажерных залов, кортов и бассейнов и различных отдельных шоу, к примеру дискотек. В четырехзвездном отеле номер мебелируется в виде обычной жилой комнаты, в которой присутствует стандартная бытовая техника. Также присутствуют телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. Некоторые отели могут предоставить термопресс для глажения, и присутствует система дистанционного управления светом. В подобных отелях можно осуществить заказ как стандартного одноместного или двухместного номера, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает наличие не только спальни, но и гостиной или кухни.

Гостиница должна быть построена по индивидуальному проекту, иметь световую рекламу с названием и специальной художественной эмблемой, подъездные пути, подходы, двор и прилегающая территория гостиницы должны быть полностью благоустроены. Обязательно наличие крытых охраняемых стоянок для легковых автомобилей с зоной обслуживания и механизированными постами мойки. В жилых помещениях и холлах должна устанавливаться высококачественная мебель, интерьеры должны быть обязательно художественно оформлены.

Основным сегментом гостей являются командированные люди, бизнесмены и семьи с детьми, приезжающие на отдых или в качестве туристов.

Для различных сегментов гостиниц, таких как командированные, бизнесмены и семьи

с детьми, существуют различные важные аспекты и услуги. Вот некоторые из них:

1 Командированные: быстрый и надежный доступ в интернет. Для командированных гостей часто очень важно иметь доступ в Интернет высокой скорости, чтобы работать удалённо, обмениваться электронной почтой и проводить видеоконференции.

Бизнес-услуги: командированные гости ожидают наличия бизнес-центра, копировальных и факсовых услуг, услуги прачечной и сушки, а также конференц-залов или переговорных комнат для встреч и совещаний.

2 Бизнесмены: быстрый и эффективный сервис. Бизнесмены ценят быструю регистрацию заезда и выезда, оперативное обслуживание номеров, а также услуги номерного сервиса и прачечной.

3 Семьи с детьми: пространство и удобства в номере. Семьи с детьми ценят просторные номера или семейные номера с дополнительными кроватями или раскладными диванами. Наличие мини-холодильника и микроволновой печи может быть также полезным.

Гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» имеет все перечисленные аспекты для размещения данных категорий потребителей.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Гостиница – это действительно дом вдали от дома. Человек выбирает для себя лучшие условия для временного проживания и поэтому уют и комфорт, создаваемый в гостинице – очень важен. Для быстрого и качественного обслуживания гостей, на любом предприятии есть две основные службы:

– Служба приема и размещения – эта служба, которая работает круглосуточно, ведь гости могут приехать как днём, так и ночью. Служба приёма и размещения в гостинице выполняет ряд важных функций, связанных с приветствием, регистрацией и обеспечением комфортного пребывания гостей.

– Служба обслуживания номеров – эта служба отвечает за порядок, уют и комфорт в номерах и местах общего пользования. Служба обслуживания номеров отвечает за регулярную уборку номеров гостей, включая смену постельного белья, полотенец, уборку ванных комнат, пылесос и вынос мусора.

Технологическое обслуживание – это системные процессы, периодически повторяющиеся действия. Оно играет ключевую роль в создании положительного впечатления у гостей и обеспечении их удовлетворённости.

И одним из таких процессов, является процесс бронирования. Схема обслуживания гостей представлена на рисунке 2.

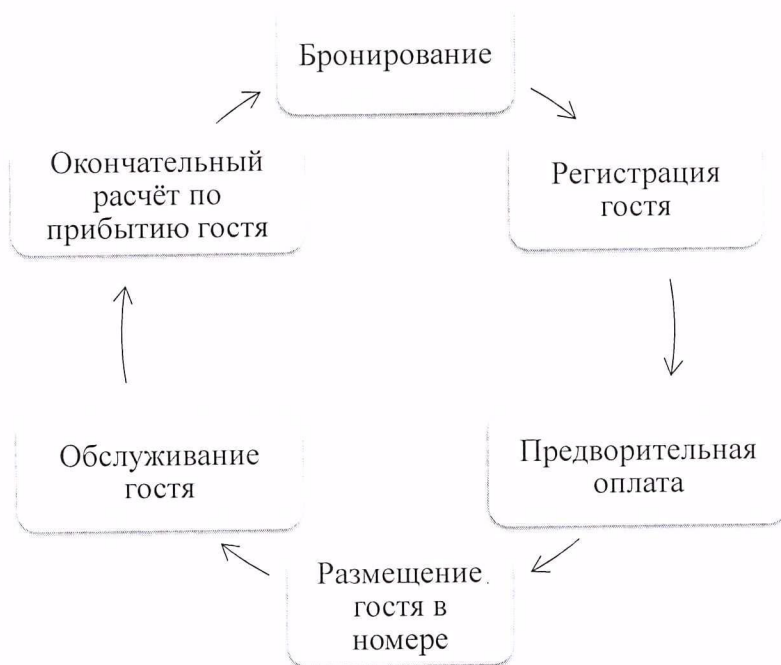


Рисунок 2 – Технология бронирования

Бронирование – это предварительное гарантированное размещение. Процесс бронирования очень удобен тем, что человек, приезжающий с другого города, будет уверен в том, что у него есть место временного проживания. Бронирование – это хорошая возможность выбрать себе именно тот номер, который придётся по душе.

Не мало важным процессом в гостинице, является процесс заселения. Заселение в гостиницу происходит только при предъявлении документов, удостоверяющих личность в соответствии с законодательством РФ [3].

Процесс бронирования представлен в приложении В.

Стандартное время заезда в гостиницу – 14:00.

Заселение проходит в несколько этапов:

1 Проверка брони номера. Эта информация предоставлена администратору в базе данных. Если бронь есть, гость должен её подтвердить, а если нет, то администратор должен проверить наличие свободных номеров и предложить гостю все возможные варианты.

2 После подтверждения брони начинается процесс оформления. Администратор вносит в базу данных информацию о госте: ФИО, паспортные данные, место жительства и регистрации.

3 После администратор даёт гостю регистрационную карту. Подписывая её, гость соглашается на обработку персональных данных и подтверждает то, что он ознакомлен с правилами проживания в гостинице и с правилами пожарной безопасности.

4 Заселение в номер. Администратор выдаёт гостю индивидуальный ключ, предлагает

помощь с багажом и объясняет как дойти до номера.

При заселении гостей персонал гостиницы должен соблюдать обязательный порядок действий. Так же персонал должен быть любезным, вежливым и снисходительным с гостями. Помогать при заселении и решать все возникающие проблемы.

Так же есть и процесс выселения. Выселение – это выезд гостя из отеля.

Стандартное время выезда из гостиницы – 12:00.

Процесс заселения представлен в приложении Г.

Выселение гостя так же проходит в несколько этапов:

1 При выезде гостя необходимо уточнить его имя и номер, в котором он проживал.

2 Далее просим у гостя ключ и интересуемся, всё ли понравилось гостю во время проживания, или всё же есть какие-либо пожелания.

3 Затем даём гостю проверить счёт, и если возникают какие-то вопросы, разобраться с этим. Предлагаем гостю варианты оплаты: наличные или безналичный расчёт.

4 Предложить помощь с багажом и не забыть пожелать гостю хорошего дня и попрощаться.

Выезд гостя тоже оставляет большое впечатление. Персонал гостиницы так же должен быть приветлив и способен быстро урегулировать какие-либо возникающие вопросы. Процесс выселения представлен в приложении Д.

Каждое гостиничное предприятие хочет быть успешным в своей работе. И успех компании зависит от различных факторов. ООО «ВВО-ГРУПП» имеет уникальную идею, которая заключается в лаунж-баре на крыше гостинице. Но также успех во многом зависит от культуры предприятия.

Культура предприятия – это система представлений о способах деятельности и нормах поведения. Это набор привычек, правил и ценностей предприятия и персонала, это способы выполнения работы и коммуникации с людьми, то есть с гостями. Каждая гостиница имеет свою неповторимую культуру. Функциональная культура предприятия во многом помогает поддерживать имидж гостиницы.

Культура предприятия ООО «ВВО-ГРУПП» заключается в первую очередь в стандартах внешнего вида. Администраторы должны быть одеты по форме, собирать волосы, чтобы они не закрывали лицо и не мешали работе, не должно быть яркого маникюра, который будет отвлекать как гостей и не должно быть яркого макияжа. Так же горничные всегда должны быть одеты в специальные костюмы, согласно специфике своей работы.

Так же весь персонал гостиницы должен соответствовать деловой этике. Деловая этика представляет совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении специалистами профессиональных обязанностей.

Цель деловой этики – сформировать у работников понятие своего профессионального долга и чести, привить навыки культуры общения как с клиентами, так и со своими коллегами.

Функцией такой культуры является создание и поддержание имиджа предприятия. Также одной из функций является направление деятельности людей в необходимое русло. Также, не менее важно, поддержание норм поведения. Ещё эта функция имеет адаптационный аспект, то есть приспособление друг к другу и к организации.

Из всего выше сказанного можно сделать вывод, что культура предприятия для персонала, является своеобразной помощью в коммуникации между собой, между организацией и гостем. Так же культура устанавливает некоторые правила, которые помогают держать дисциплину внутри «организма» гостиницы.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

В современном, развивающемся мире никак не обойтись без информационных технологий. Гостиничная индустрия, как и любая другая сейчас не может обойтись без внедрения таких технологий.

Существуют типовые и заказные системы обслуживания, но из-за того, что прогресс не стоит на месте, заказные системы очень тяжело каждый раз подгонять под изменения. Поэтому типовые системы набирают обороты, а от заказных отказываются всё больше и больше предприятий.

Автоматизированная система управления (АСУ) в гостинице представляет собой совокупность программ, которые помогают в работе гостиницы и всего её персонал в целом.

Требования гостиниц к системам автоматизации:

- Мощные функциональные возможности управления тарифной политикой, номерным фондом и обслуживанием гостей.
- Надёжность.
- Возможность контролировать финансовую сторону предприятия.
- Использование всевозможных каналов продвижения услуг.
- Возможность реализации программ постоянных гостей и участия в бонусных программах авиакомпаний.

Выбор системы зависит от номерного фонда гостиницы, от основных и дополнительных услуг, сегмента гостей и даже от местонахождения самого отеля.

Так же в последнее время в гостиничной индустрии развивается система управления тарифом. Эта система значительно повышает конкурентоспособность гостиницы и увеличивает её доход в целом. Сейчас гостиничные предприятия активно пользуются этими системами.

Сейчас в России почти во всех гостиницах применяется компьютерное обеспечение. Распространённым продуктом является система Front (FFO).

FFO – это автоматический процесс всех этапов в гостинице: от резервирования, регистрации, и выписки до управления фондом.

К преимуществам этой системы можно отнести:

- простоту в использовании;
- высокий уровень безопасности.

Эта система подходит как гостиницам, так и специализированным учреждениям, например пансионатам.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» для работы использует программу «Вново».

Вново — облачная модульная система, предназначенная для управления продажами, повышения эффективности управленческих и сбытовых процессов в отелях, в хостелах, апартаментах и других объектах размещения. Программное обеспечение Вново используют более 8000 объектов.

Основные функции системы:

- управление номерным фондом;
- управление ценообразованием;
- ведение финансового учета;
- работа с бронированиями из различных источников;
- управление продажами в каналах онлайн-бронирования;
- модуль онлайн-бронирования для собственного сайта объекта размещения;
- настройка маркетинговых кампаний;
- визуализация собранных и обработанных данных (например, загрузки, ADR/RevPAR, данных по источникам бронирований и др.), для проведения бизнес-анализа и принятия управленческих решений.

В системе управления Вново успешно реализованы следующие модули: PMS, Channel Manager, Модуль бронирования, управление финансами, модуль уборки, шлюз оплат, mail рассылки, модуль регистрации гостей в МВД интеграция с CRM, интеграция с IP-телефонией, web-консьерж, система динамического ценообразования (RMS)

Вново является официальным провайдером сервиса Google Hotel Ads в России, который позволяет отелям получать прямые бронирования с мета-поисковика Google.

Так же данная гостиница использует в работе такие программы, как «Word» и «Excel».

Гостиница использует программу «Word» для создания и форматирования документов, таких как приглашения, письма, контракты, политики и процедуры, списки гостей и другие административные документы.

«Excel» используется для создания и управления таблицами данных, такими как списки бронирований гостей, данные контактов, даты прибытия и отъезда, особые запросы и другая информация о гостях. Это позволяет гостиницам эффективно отслеживать и управлять данными о своих клиентах.

Так же, «Excel» нужен для создания таблиц и расчётов для финансового учёта гостиницы, включая бюджетирование, учёт расходов и доходов, учёт заработной платы, отчёты о прибыли и убытках, анализ данных и другие финансовые операции, используется для создания графика работы персонала, расписания смен и отслеживания рабочего времени сотрудников, позволяет создавать таблицы и базы данных для учёта и управления инвентарём гостиницы, включая товары на складе, расходы и закупки.

Помимо вышеперечисленного, «Word» и «Excel» могут быть использованы для создания презентаций, которые могут быть показаны гостям или потенциальным клиентам, представляющим гостиницу, ее услуги и удобства.

В целом, эти программы предоставляют гибкость и удобство в создании, организации и управлении различными типами документов и данных, которые важны для эффективной работы гостиницы.

«ВВО-ГРУПП» используют ещё одну интересную технику в работе с гостями. При заселении, в каждом номере есть буклет или же информационная папка с номером телефона ресепшн. Если в номере что-то случилось, или у гостя есть какие-либо вопросы, он может не выходя из номера связаться с администратором для решения тех или иных вопросов. А фишка состоит в том, что гостиница использует социальную сеть «WhatsApp» для общения с гостями. Это значительно улучшает работу персонала, ведь реагируют они быстро и вряд ли что-то перепутают. Да и гостям значительно проще.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «ВВО-ГРУПП»

Стимулирование продаж – это маркетинговый ход, который помогает раскрутить продукт, в нашем случае, гостиничный продукт [9].

Гостиничный продукт – это деятельность организации, которая предоставляет услуги временного проживания, а так же его качество.

Основными функциями продвижения гостиничных услуг является:

- Информирование об услуге и всех включающихся в неё компонентов;
- Создание образа и имиджа;
- Информация о гостиничной организации.

Методы повышения продаж гостиничных услуг:

– Положительные отзывы, или же «сарафанное радио». Довольные гости будут рассказывать своим родным и друзьям об отеле, а они в свою очередь донесут эту информацию до своих друзей. Так об отеле узнает больше людей.

– Достоверные отзывы на сайтах гостиницы. Это поможет гостям ещё до приезда понять насколько плох или хорош отель. Подходит ли он под требования гостей.

– Реклама в интернете и социальных сетях. В наше время это более быстрый и действенный способ раскрутки продукта, ведь многие пользуются интернет-ресурсами и реклама будет всегда у них перед глазами.

– Не мало важным является и стимулирование продаж. Это все возможные скидки и акции, которые предоставляет гостиница своим гостям на определенных условиях.

Стимулирование продаж гостиничного продукта – это привлечение большего количества гостей именно в ваш отель.

Существует несколько видов стимулирования:

1 Обеспечение гостиничных услуг на высшем уровне. Соответствие цены и качества обещанного производителем.

2 Пакеты предложений. Чаще всего пакет в общей сумме будет стоить меньше, чем все услуги по отдельности и это выгодно для гостей. Такие пакеты подойдут для того сегмента гостей, на который направлен сам отель. Например на семей, или на туристов.

Так же в роли «стимулирующих» факторов могут выступать: низкие цены, или цены средней категории, удобное месторасположение гостиницы, отзывчивый персонал или дополнительные услуги предоставляемые в гостинице.

Для продвижения гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» использует свой официальный сайт. На сайте потенциальные гости могут найти информацию о номерах, их категориях и их отличиях, а так же посмотреть цены и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Так

же на сайте есть информация о правилах проживания, условиях заселения и выселения, это поможет гостям правильно спланировать своё время при прибытии в гостиницу. Сайт очень удобен в поиске информации, всё систематизировано и под каждую категорию запросов гостей есть отдельная вкладка. Помимо этого, там размещён номер гостиницы, её электронная почта и адрес, по которому она находится.

Для продвижения дополнительно используются социальные сети: инстаграм, телеграмм и другие каналы бронирования, например: 101Hotels, travel.yandex.ru и другие.

«V Hotel&Rooftop lounge» привлекает своих гостей в первую очередь невероятно лаконичным дизайном и самой атмосферой. Гостиница находится достаточно близко к самому центру города, что является важным фактором выбора гостиницы, особенно для туристов. Так же гостиница располагает лаунж-баром на крыше, к слову, единственным в городе Владивосток. С ресторана открывается прекрасный панорамный вид на город.

Главное, что гостиница привлекает приятными ценами на номера категории 4 «звезды». Номера полностью соответствуют описанию на сайте гостиницы. Так, ценовая политика отеля начинается от 5000 рублей.

4 Система обеспечения безопасности в ООО «ВВО-ГРУПП»

Безопасность – это прежде всего полное состояние защищённости себя, своей жизни, а так же своих личных данных и сохранности личных вещей.

Каждая гостиница определённа заинтересована в том, чтобы её гости не пострадали от таких неприятностей, как «кража», или «угроза жизни». И гостиница «V Hotel&Roofloor lounge» не является исключением. Гостиница несет ответственность за безопасность сотрудников и гостей, а так же за сохранность их личных вещей.

Современные гостиницы так или иначе оснащены объектами безопасности.

Основная идея системы безопасности отеля - обеспечение условий, при которых постояльцы и сотрудники гостиницы могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

В гостинице ООО «ВВО-ГРУПП» представлены некоторые меры обеспечения безопасности:

1 Видеокамеры. Они размещены как с наружи, так и внутри. Есть даже в местах общего пользования – в зоне отдыха.

2 Сейф. Это хорошее решение для того, чтобы спрятать свои личные вещи: украшения, деньги, документы и тому подобное. Так гость точно будет уверен в том, что его вещи останутся нетронутыми.

3 В гостинице все номера закрываются на электронные замки. Так в номер не смогут попасть посторонние люди и более того, даже не смогут открыть дверь путём взлома.

4 Так же в гостинице есть памятка как вести себя при пожаре, что является важным фактом.

Безопасность подразумевает под собой не только защиту от криминальных действий, но и обеспечение защиты от пожара или каких-либо других экстренных ситуаций.

Пожарная безопасность объекта защиты - состояние объекта защиты, характеризующее возможность предотвращения возникновения и развития пожара, а также воздействия на людей и имущество опасных факторов пожара [4].

Так же существует такой метод обеспечения безопасности, как пропускной режим.

Пропускной режим должен включать чёткий порядок выдачи разрешений и оформление документов для входа (въезда) на хозяйствующий субъект, определение объёма функций и полномочий на каждом пропускном пункте и установление дифференцированного (по времени, месту, должностным функциям и виду деятельности) для каждого работника или посетителя права доступа на объекты.

Обычно применяются два основных вида пропускных документов, дающих право про-

хода сотрудников и посетителей на территорию хозяйствующего субъекта и право вноса (выноса), ввоза (вывоза) материальных ценностей:

- удостоверения;
- пропуска;
- карты гостя.

Основу системы защиты гостиничного комплекса составляют технические средства обнаружения (пожарно-охранная сигнализация, видеонаблюдение, охранное освещение и др.), отражения (искусственные преграды и средства ограничения доступа – замки, запоры, решётки, заборы, защитные сетки, рвы, ограждения и т.д.) и ликвидации (системы автоматического пожаротушения, группа быстрого реагирования и пр.).

Чем сложнее и надёжнее защита каждой зоны (рубежа) безопасности, тем больше времени потребуется злоумышленникам на их преодоление.

5 Технология формирования профессиональных компетенций в ООО «ВВО-ГРУПП»

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

1) Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания.

Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний и семинаров с привлечением службы питания включает в себя несколько этапов и видов работ:

– Планирование и координация. На данном этапе узнаются все желания заказчика, составляется план мероприятия и с учётом всех деталей, выбирается место и подсчитывается бюджет.

– Разработка меню. Разработка меню является важным процессом, в котором участие принимают не только заказчик и служба питания, но и поставщики.

– Подготовка оборудования и техники. Устанавливается и проверяется необходимое оборудование для презентаций, аудио- и видеоаппаратура, мультимедийные системы, микрофоны.

– Обеспечение безопасности и комфорта. Безопасность гостей всегда стоит на первом месте, поэтому данному аспекту уделяется должное внимание. Но помимо безопасности, необходимо создать должный комфорт, чтобы все гости остались довольными.

Координация и управление мероприятием. Назначение ответственных лиц за различные аспекты мероприятия, контроль за его ходом, решение возникающих проблем и обеспечение комфорта для всех участников.

2) Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета» в службе питания на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета» включает в себя следующие шаги:

– Определение целей и формата мероприятия. На данном этапе важно чётко определить тему фуршета. В этом случае следует отталкиваться от желаний заказчика и уже после ставить цели мероприятия.

– Выбор места проведения. Место проведения должно полностью оправдывать ожидания гостей. Оно должно быть подобрано исходя из тематики мероприятия, количества гостей и бюджета.

– Разработка меню. Меню должно быть разнообразным. Необходимо подходить к выбору блюд с ответственностью, чтобы не один гость не остался голодным. Рекомендуется выбирать не «модные» блюда, а отталкиваться от предпочтений, диетических особенностей и

бюджета.

– Планирование декора и атмосферы. Декор и атмосфера должны полностью передавать тематику данного мероприятия. Так, например, если фуршет посвящён свадебному торжеству, зал должен быть украшен в светлых тонах, возможно с какой-либо изюминкой в цвете и должна играть весёлая, приятная музыка, что и создаст атмосферу праздника.

– Найм персонала. Персонал – это 50% успеха мероприятия. Люди должны быть обучены всем азам своей работы и должны быть готовы к любым непредвиденным обстоятельствам.

Эффективная подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета» требует внимательного планирования, координации и профессионализма со стороны всего команды, чтобы создать незабываемый опыт для гостей.

ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»

1) Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет в службе питания на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

Подготовка и обслуживание различных типов сервиса требует специфических навыков, знаний и подхода к каждому виду обслуживания. Вот основные шаги, которые помогут успешно подготовить и обслужить различные типы сервиса:

1) Высокая кухня. Понятие «высокая кухня» означает не просто дорогую и изысканную еду, но и определенный уровень мастерства и тщательности в приготовлении блюд. В рамках высокой кухни шеф-повара стремятся к совершенству в использовании свежих и качественных ингредиентов, к уникальным сочетаниям вкусов и тщательной проработке деталей при подаче блюд.

Высокая кухня также подразумевает креативный подход к приготовлению пищи, использование нетрадиционных техник готовки, а также внимание к деталям в декоре и оформлении блюд.

2) Бистро:

– Разработка простого, но вкусного и разнообразного меню для быстрого обслуживания.

– Организация эффективной системы обслуживания, чтобы минимизировать время ожидания гостей.

– Обучение персонала по быстрому и качественному обслуживанию, включая работу с кассой и заказами.

– Поддержание уютной атмосферы и дружелюбного обслуживания.

3) Банкет:

- Планирование и координация всех этапов проведения банкета, включая выбор меню, места проведения, декора и развлечений.

- Обеспечение высокого уровня сервиса и внимания к потребностям каждого гостя.
- Контроль качества блюд и напитков, а также их подачи и сервировки.
- Координация работы персонала для плавного проведения мероприятия.

4) Бар:

- Разработка разнообразного меню напитков, включая коктейли, вина, пиво и безалкогольные напитки.

- Обучение барменов по приготовлению напитков, сервировке и общению с гостями.
- Обеспечение высокого уровня сервиса и внимания к деталям при обслуживании напитков.

- Поддержание чистоты и порядка за барной стойкой.

5) Буфет:

- Планирование разнообразного меню для буфета, учитывая предпочтения гостей и особенности сервировки.

- Организация привлекательного представления блюд на буфете, включая декорации и украшения.

- Обеспечение удобства для гостей при самообслуживании, включая информационные вывески и инструкции.

- Контроль качества продуктов, свежести блюд и чистоты на буфете.

Эффективная подготовка и обслуживание различных типов сервиса требует профессионализма, тщательного планирования и координации всех этапов работы. Важно уделить внимание каждому аспекту обслуживания, чтобы создать приятный и запоминающийся опыт для гостей.

2) Подготовка и организация обслуживания официальных приемов на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

Значимость организации официальных приемов обусловлена тем, что такие встречи позволяют не только обеспечить долговременные партнерские отношения, но и установить высокий уровень корпоративной культуры в компании. Поводом для приемов могут быть самые разнообразные события в жизни организации. От того, насколько эффективно и грамотно организованы официальные мероприятия, зависит имидж, репутация и значимость компании в глазах присутствующих партнеров по бизнесу. Потому к их проведению нужно подходить с особой тщательностью. Основная особенность состоит в том, что данные мероприятия имеют вполне определенные цели как для компании, которая их организует, так и для гостей. Не-

смотря на то, что деловые приемы – менее официальная встреча, чем, к примеру, деловые переговоры, они также имеют целью заключение сделок, подписание контрактов, установление взаимовыгодных отношений.

Важную роль в данном вопросе имеют приглашения, которые рассылаются партнерам, – они должны быть выполнены типографским способом, но некоторые записи могут быть выполнены вручную (к примеру, имя и отчество приглашенного).

Что касается украшения столов, то в деловом мире принято накрывать столы светлой скатертью (при вечернем мероприятии должна использоваться только белая скатерть). Многие компании заказывают столовое белье с логотипом компании, что положительно сказывается на их репутации, поскольку такое внимание к деталям говорит о стабильности, устойчивости фирмы и серьезном подходе к организации встречи. Сервировка должна осуществляться опытными официантами и прочими сотрудниками банкетного зала, которые наверняка знают правила этикета при проведении бизнес-встреч.

Поддача блюд осуществляется в определенной последовательности[10]:

- легкая закуска;
- первое блюдо (суп, борщ, уха);
- рыбные или мясные блюда;
- сырные тарелки;
- десерт;
- чай или кофе.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

1) Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.

Эта форма обслуживания характерна для банкетов неофициального характера. Обычно так отмечают знаменательные даты, семейные праздники и т.д., они могут проходить в виде завтрака, обеда, ужина или просто угощения.

При определении количества официантов, необходимых для обслуживания такого банкета, исходят из расчета один официант на 10-14 гостей.

Размещение гостей за столом чаще всего бывает произвольным, хотя для почетных гостей и хозяина банкета отводят места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами - отдельный центральный стол.

Характерная особенность меню такого обеда - разнообразный ассортимент холодных закусок, солений, маринадов. Кроме холодных закусок, гостям предлагается обычно одна-две

горячие закуски, затем горячее блюдо и десерт. Банкет с частичным обслуживанием официантами, как бывает и с полным обслуживанием, может заканчиваться подачей кофе.

Расчет посуды и приборов производится в зависимости от числа участников банкета, меню и количества порций закусок и блюд, размещенных в салатниках, блюдах/вазах, предварительно расставленных на столе.

Блюда с одними и теми же закусками, вазы с салатами расставляют через предусмотренные интервалы с учетом того, что ими будут пользоваться 4—6 человек. Это позволит приглашенному положить на тарелку любую закуску по своему выбору без помощи официанта [11].

2) Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы в службе питания на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

При расчете количества посуды учитывают, что одна единица многопорционной посуды устанавливается на 6-10 гостей. Количество посуды на каждом ряду столов должно быть одинаковым, при условии их одинаковой длины. При расчете посуды для банкета с полным обслуживанием официантами ее число определяется числом официантов, подающих закуски и блюда.

Для расчета объема посуды или прибора можно использовать следующую формулу:

$$V = S * h$$

Где:

V – объем посуды или прибора

S – площадь основания посуды или прибора

h – высота посуды или прибора

Данная формула применима, если посуда или прибор имеют форму цилиндра или призмы.

Если необходимо рассчитать объем посуды или прибора с нестандартной формой, то нужно использовать специальные формулы для данного типа посуды или прибора.

Важно помнить, что при расчетах нужно учитывать единицы измерения (например, сантиметры кубические или литры), чтобы получить корректный результат.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале на предприятии ООО «ВВО-ГРУПП»

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

Функционирование современных гостиниц требует применения на практике новых технологий. В обязательном порядке должна быть создана эффективная и функциональная ин-

формационная система управления гостиницей. Она автоматизирует рабочие процессы, свяжет в одно целое разные службы отеля и повысит уровень обслуживания клиентов.

Одновременно с улучшением сервиса снижается занятость персонала гостиничного комплекса, повышается производительность труда сотрудников и уровень их грамотности. Информационные системы и технологии в гостиничном предприятии позволяют управлять разными процессами: резервированием номерного фонда, учётом гостей отельного комплекса, инвентаризацией, поставками продуктов питания и т. д.

Информационные системы в гостиничном бизнесе выстраиваются для каждого отеля индивидуально. Их структура непосредственно зависит от того, какие подразделения созданы на предприятии. Количество и задачи каждого из отделов определяются категорией отеля, спецификой номерного фонда, расположением и рядом других факторов.

Информационные системы управления гостиницами должны отвечать ряду требований. Основные из них следующие:

- оптимальный уровень функциональности, который даст возможность получать полные сведения о клиенте и особенностях его обслуживания;
- надёжность, заключающаяся в минимальном количестве отказов и стабильности работы;
- простота интерфейса, позволяющая пользователям с разным уровнем подготовки работать с информационными системами и технологиями в гостиничном предприятии;
- гибкость программного продукта, что важно для внесения изменений в структуру системы и расширения её функционала.

Чтобы получить эффективно работающее решение, нужно обеспечить его тщательную подготовку. Процесс многоэтапный, включает в себя пять стадий.

2) Внесение данных по заказам гостей в информационную систему предприятия ООО «ВВО-ГРУПП»

Гостиницы предоставляют ряд услуг, которые используются клиентами в процессе их проживания. Таким образом, гостям и контрагентам выставляются счета за оказанные по данному номеру услуги, к которым могут относиться, к примеру, непосредственно проживание в номере, завтраки в номер, телефонные переговоры и т.д. Как правило, одна и та же услуга дифференцируется по цене, т.е. имеет свой тариф.

Например, цена услуги проживание будет различной для одно-, и двухместных номеров, для простых номеров и номеров люкс, а также и для гостя, проживающего в данном номере. Так, стоимость номера для иностранного гражданина, как правило, будет выше стоимости того же номера для жителя данной страны.

Некоторые категории граждан могут иметь какие-то льготы, которые также отразятся

на цене проживания и т.д. Следовательно, для каждого гостя мы должны определить его ценовую категорию, а для каждого номера - категорию номера. Помимо категории, номер может обладать другими ключевыми характеристиками, как то: количество основных и дополнительных мест, наличие телефона, мебели, телевизора и прочее, что также может влиять на цену тарифа по данному номеру.

По каждой предоставляемой гостиницей услуге должен быть определен ее тариф или, другими словами, цена услуги. Для наиболее гибкого определения цены услуги с учетом всех значимых свойств номера и гостя, вводится программа расчета тарифа, что напоминает, к примеру, настройку проводок программным способом. Это один из возможных методов формирования цены услуги. Другой метод - ведение архива цен на услуги, когда цена услуги устанавливается на каждую дату для каждой категории номера и для каждой ценовой категории, и в момент выставления счета система будет "брать" цену из архива.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»

1) Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице.

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

Расчет с гостями производится:

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

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем. Расчетный час – 12:00.

На карточке-счете гостя фиксируются все счета, выставаемые ему за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания гостя в отеле. На основе этих данных при выписке гостю предъявляют к оплате счет, обычно включающий плату за проживание, завтрак (если он не включен), питание в ресторане (если не оплачено на месте), телефон, кабельное телевидение (платные каналы), дополнительные услуги.

2) Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.

Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания яв-

ляется ключевым шагом для эффективного функционирования ресторанного или гостиничного бизнеса. Процесс систематизации включает в себя ряд этапов и методов, которые помогают оптимизировать рабочие процессы и повысить производительность персонала.

Одним из первых шагов является анализ рабочих обязанностей персонала службы питания. Необходимо четко определить роли и задачи каждого сотрудника, учитывая их профессиональные навыки, опыт работы и индивидуальные особенности. Это позволит эффективно распределить нагрузку и организовать рабочий процесс.

Далее следует разработать оптимальный график работы, учитывая пиковые нагрузки и потребности клиентов. Гибкий график поможет равномерно распределить нагрузку, избежать перегрузок и обеспечить оптимальное количество персонала во время работы.

Важным шагом в систематизации распределения нагрузки является установление стандартов работы и процедур. Это включает в себя утверждение принципов обслуживания, требований к качеству, времени выполнения задач, а также контрольных точек для оценки производительности.

Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания помогает улучшить производительность, повысить качество обслуживания и создать комфортные условия как для персонала, так и для клиентов.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей на предприятии ООО «ООО-ВВО-ГРУПП»

1) Проведение текущего аудита службы приема и размещения.

Текущий аудит в гостинице - это процесс регулярной проверки текущей деятельности гостиницы с целью выявления возможных проблем, ошибок, и узких мест, а также оценки соответствия стандартам и требованиям качества обслуживания. Он выполняется на постоянной основе для непрерывного улучшения работы гостиницы и обеспечения предоставления высококачественного сервиса гостям.

Текущий аудит позволяет оценить работу персонала, качество обслуживания гостей, степень соответствия стандартам сервиса и нормам качества. Путём проверки деятельности гостиницы можно выявить проблемные моменты, ошибки и узкие места в работе, а также идентифицировать возможности для улучшения процессов и сервиса.

Проведение текущего аудита помогает контролировать соблюдение установленных стандартов сервиса, процедур работы и требований качества в гостинице. Так же на основе результатов текущего аудита гостинице предоставляется информация о сильных и слабых сторонах работы, что позволяет разработать план действий для улучшения качества обслуживания и процессов работы.

Таким образом, текущий аудит в гостинице позволяет обеспечить непрерывное улучшение работы, повысить качество сервиса и улучшить репутацию заведения перед гостями.

2) Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору.

Гостиница работает круглосуточно без перерывов, выходных и санитарных дней, и всевозможные сбои в технологическом процессе, разрешение жалоб и конфликтов в это время возлагаются на ночной аудит. Особую значимость процедуры аудита и контроля приобретают в условиях комплексной автоматизации, поскольку кол-во ежедневных финансовых операций, проводимых в гостинице, очень велико. Поэтому нужно оперативно и тщательно находить и корректировать ошибки персонала. Аудитор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия. Обычно наиболее активная жизнь в гостинице днем, поэтому аудиторы работают в ночную смену. Главная задача - проверить и закрыть финансовую дату - базисный период всей финансовой деятельности предприятия. Эта процедура называется ночным аудитом, а персонал, проводящий проверку и корректировку - ночными аудиторами. Ночной аудитор собирает данные и подводит баланс истекшего дня - финансовой даты.

Из множества обязанностей ночного аудитора можно выделить наиболее важные:

1) Выполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской клиентов отеля.

2) Вносить данные по расходам клиентов на их счета, которые не были внесены сотрудниками вечерней смены.

3) Контролировать правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги предыдущими сменами, вносить необходимые коррективы, составлять отчет по расходам и ошибкам (если имеются) для руководителя службы приема и размещения.

4) Вести необходимую документацию, параллельный учет на случай выхода из строя компьютерной системы.

5) Подготавливать полный суточный отчет о деятельности отеля за предыдущий день.

6) Подготавливать к 7.00 сведения о занятости номерного фонда (Housekeeping Report) для службы хозяйственного обеспечения (Housekeeping).

7) Осуществлять контрольный обход по отелю с целью выявления возможных нарушений и при необходимости принимать решения в пределах своей компетенции.

8) Производить побудку клиентов и выступать в качестве телефонного оператора (при необходимости) и т. д.

По окончании своей рабочей смены, ночной аудитор, он же ночной администратор, должен передать все отчетные документы своему коллеге, для того, чтобы он мог с ними свериться в случае непредвиденных ситуаций.

6 Индивидуальное задание

Проведение расчётов с гостями во время их нахождения в гостинице

Расчётный час в отеле – это время, до которого действует ваше проживание, и за которое вы оплачиваете. Обычно расчётный час совпадает с временем заезда, когда вы заселяетесь в отель, и выезда, когда вы покидаете отель.

В гостинице может быть несколько видов расчётов с гостями, в зависимости от предпочтений гостей и политики самой гостиницы.

1) Оплата за номер. Это базовый вид расчета, при котором гость оплачивает стоимость проживания за номер. Цена может варьироваться в зависимости от типа номера (одноместный, двухместный, люкс и т.д.), категории гостиницы, времени года и других факторов.

2) Питание и напитки. Гости могут использовать услуги ресторанов, баров и кафе внутри гостиницы. Они могут оплачивать питание и напитки отдельно от стоимости номера либо включить их в общий счет.

3) Дополнительные услуги. Гостиницы могут предоставлять различные дополнительные услуги, такие как трансфер из аэропорта, прачечная, услуги консьержа, спа-процедуры и т.д. Эти услуги также могут оплачиваться отдельно от стоимости проживания.

4) Комиссионные расчеты. Гостиницы могут иметь соглашения с туроператорами или агентствами по бронированию, в результате чего оплата за проживание происходит через эти стороны. Гостиница получает определенный процент от общей стоимости проживания как комиссию за предоставленные услуги.

5) Корпоративные счета: В случае, если гость проживает в гостинице по рабочим делам или по бизнесу, оплата может производиться по корпоративному счету, который будет оплачивать предприятие или работодатель гостя.

6) Продолжительные проживания и скидки: Гостиницы могут предоставлять скидки для гостей, которые планируют остаться на длительный срок или часто возвращаются. Это может включать специальные тарифы или программы лояльности.

Так же существует несколько вариантов расчёта с гостями:

1) Расчёт с гостями при заселении. Гости оплачивают стоимость проживания за номер. Это может быть фиксированная сумма за ночь или за весь период пребывания, в зависимости от политики гостиницы и выбранного типа тарифа.

Так же при проживании гости могут внести депозит на определённую сумму, что позволит им пользоваться дополнительными услугами гостиницы, ненося с собой деньги. Этот депозит может быть временно заблокирован на карте гостя и разблокирован при выезде.

Гости могут также оплатить дополнительные услуги, такие как завтрак, интернет,

трансфер из аэропорта и т.д., если они не включены в стоимость базового проживания.

Так же, гостиница может произвести преавторизацию средств с согласия гостя.

Преавторизация (или предавторизация) в отеле – это процесс временного блокирования определенной суммы на кредитной карте гостя до момента фактической оплаты услуг. Этот процесс выполняется с целью гарантировать оплату возможных дополнительных расходов или ущерба, который может возникнуть во время пребывания гостя в отеле.

Когда гость заселяется в отель, его кредитная карта может быть использована для преавторизации. Обычно это происходит при регистрации в отеле, хотя некоторые отели могут производить преавторизацию и на более поздних этапах пребывания. Сотрудник отеля обращается к банку гостя с запросом на временное блокирование определённой суммы денег на его кредитной карте. Эта сумма может быть рассчитана на основе ожидаемой стоимости проживания и других возможных дополнительных расходов (например, услуги ресторана, мини-бар, прачечная и т.д.). Банк гостя проверяет наличие достаточных средств на кредитной карте и временно блокирует запрошенную сумму. Тем временем эти средства не могут быть использованы гостем для других транзакций, но остаются "замороженными" на счёте. По истечении заданного периода времени (обычно несколько дней после выезда) или при завершении пребывания гостя в отеле, сотрудник отеля уведомляет банк о необходимости разблокировать или списать средства с кредитной карты. Если гость не использовал дополнительные услуги или не причинил ущерба, средства разблокируются и возвращаются на счет гостя.

Преавторизация помогает гостинице гарантировать оплату услуг и обеспечивает безопасность отеля от возможных финансовых потерь. В то же время это также обеспечивает удобство для гостей, поскольку им не нужно оплачивать каждую отдельную услугу непосредственно в момент ее использования.

2) Расчёт с гостями при выселении. Перед выездом гостя сотрудники гостиницы осматривают номер, чтобы убедиться, что все предметы и оборудование находятся в нормальном состоянии. Если обнаружены какие-либо повреждения или ущерб, они могут быть учтены при расчёте.

При выезде так же определяются дополнительные расходы. Гости могут оплатить дополнительные расходы, если они были использованы в течение пребывания. Например, оплата за мини-бар, телефонные звонки, услуги ресторана или бара и т. д. Эти расходы могут быть включены в итоговый счет.

После проверки вышеперечисленных деталей, гостям выписывается информационный счёт, для проверки корректности всех начислений и затем итоговый счёт. Гости получают окончательный счет за проживание и дополнительные услуги. Этот счет включает в себя общую стоимость проживания, дополнительные расходы и налоги, если применимо.

Оплата счёта происходит любым удобным способом для гостей. Современные гостиницы используют, как правило, два вида расчетов с гостями за проживание – наличный и безналичный расчет. Наличный расчет используется в основном физическими лицами, если гостиница оказывает услуги по проживанию юридическому лицу, то последнее осуществляет расчет за оказанные услуги работникам предприятия, посредством перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы. Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы также дорожные и именные чеки, ваучеры.

После оплаты счета гостям выдают документы, подтверждающие оплату и завершение проживания. Это может включать квитанцию об оплате, счет-фактуру и другие необходимые документы.

Если был взят депозит или преавторизация на кредитной карте, он разблокируется или возвращается гостю после окончательного расчета и проверки состояния номера. Если же суммы депозита не хватает для оплаты дополнительных услуг, гостю необходимо будет доплатить.

После завершения всех расчётов и получения необходимых документов гость выезжает из гостиницы. Обычно гостиница предоставляет возможность оставить ключи или карточки доступа на ресепшн или в специальном ящике для сдачи ключей.

Гостям так же могут начисляться штрафные санкции. Штрафные санкции в гостиницах могут быть наложены в различных случаях, и они обычно указываются в правилах проживания или договоре, который гость подписывает при регистрации.

1) Отмена бронирования. Если гость отменяет бронирование после истечения срока бесплатной отмены или без уведомления заранее, ему может быть начислен штраф в виде штрафа за отмену.

2) Изменение бронирования. Если гость изменяет бронирование (например, уменьшает количество дней пребывания или меняет тип номера) после истечения срока бесплатной изменения, ему также может быть начислен штраф.

3) Неявка. Если гость не приезжает в отель в забронированный день без предварительного уведомления, ему может быть начислен штраф в виде оплаты за первую ночь или полного проживания, в зависимости от политики отеля.

4) Повреждение имущества. Если гость наносит ущерб номеру или имуществу гостиницы, ему может быть начислен штраф в размере стоимости восстановительных работ или замены повреждённых предметов.

5) Нарушение правил проживания. В случае нарушения правил проживания (например, шумное поведение, курение в запрещённых местах, непристойное поведение и т.д.), гостю могут начислить штрафы в соответствии с политикой отеля.

б) Утеря ключей или оборудования. Если гость утратил ключ от номера или другие предметы, ему может быть начислен штраф за их замену.

Суммы штрафов и условия их применения могут варьироваться в зависимости от конкретного отеля и условий проживания, поэтому важно внимательно ознакомиться с правилами отеля перед бронированием.

Так же гостям необходимо знать о том, что в гостиницах есть стандартное время заезда – 14:00 и стандартное время выезда – 12:00. При раннем заезде, до 7:00 часов утра, гостю необходимо будет оплатить сумму, равную стоимости проживания за сутки. При заезде после 7:00 утра необходимо будет оплатить сумму, равную половине стоимости суток. Так же и при позднем выезде.

Правильный расчёт с гостями является важным аспектом эффективного управления гостиничным бизнесом, который не только обеспечивает финансовую стабильность и рост доходов, но также создает благоприятную среду для удовлетворенных гостей и успешного развития бренда гостиницы.

Заключение

В ходе прохождения производственной практики, для достижения цели были выполнены все поставленные задачи:

- подготовила и организовала работу службы room-service;
- рассмотрела процесс подготовки и обслуживания различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет;
- подготовила и организовала обслуживание банкета «Фуршета»;
- отработала процесс подготовки и организации обслуживания банкета с частичным обслуживанием;
- приобрела практический опыт по расчёту посуды, приборов согласно плану работы;
- отработала навыки проведение текущего аудита службы приема и размещения;
- отработала ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса;
- рассмотрела передачу дел и отчётов по окончании смены дежурному администратору;
- провела расчёт с гостями во время их нахождения в гостинице;
- отработала навыки организации работы баров, кафе, службы питания.

Была достигнута поставленная цель. Была изучена структура предприятия, её отличительные черты. Так же был собран весь необходимый для работы теоретический материал.

Во время процесса прохождения производственной практики я отработала и закрепила необходимые для работы практические навыки, так же и какие-то дополнительные теоретические знания о процессах, происходящих внутри гостиницы.

По окончании производственной практики, мне удалось добиться главной цели - научиться применять все свои знания и умения на деле.

В процессе прохождения производственной практики я смогла участвовать в процессе выполнения работ, ознакомился с принципами организации проектных работ.

Производственная практика является хорошей возможностью попробовать себя в роли работника службы питания. Так же это хорошая возможность набраться чуть больше опыта, который пригодится для работы на предприятии.

Сфера гостиничных услуг и гостиничный рынок, как и любая другая сфера деятельности имеет свои особенности. Так как гостиничный бизнес напрямую связан с туристским продуктом он, является регулируемым видом деятельности. Для «процветания» бизнеса необходимо соблюдать все правила и обязанности.

Крайне важно на предприятии гостиничного бизнеса грамотно подобрать совокуп-

ность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» осуществляет свою деятельность в соответствии законодательства РФ и необходимыми требованиями, но также не оставляют без внимания мнение гостей, для которых они стараются сделать максимально комфортные условия. Она находится в г. Владивосток по ул. Пограничная, д.14, всего в 350 метрах от центра города. Вот уже два года гостиница принимает к себе гостей и они остаются довольны и оставляют только положительные отзывы.

Линейная структура управления обеспечивает единство и согласованность действий на предприятии, позволяет быстро реагировать на поставленные указания, позволяет выстроить чёткую систему взаимосвязей между руководством и подчинённым, обладает простотой в управлении, упрощает ведение контроля.

Современные методы продвижения позволяют большему количеству людей узнать о гостинице и заинтересоваться, следовательно это позволяет привлекать больше постояльцев.

Список использованных источников

- 1 Информация и документация. Системы управления документами. Требования. – Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200158290> (дата обращения: 28.03.2024).
- 2 Услуги средств размещения. Общие требования. - Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/> (дата обращения: 29.03.2024).
- 3 Об утверждении Положения о классификации гостиниц: постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г №1853-Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566351106> (дата обращения: 29.03.2024).
- 4 Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. -Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, [сайт] - URL: <https://docs.cntd.ru/document/902111644> (дата обращения: 01.04.2024).
- 5 Перова Т.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства/ Т.В. Перова // Интернет-журнал «Науковедение». – 2019. - №3. – С. 1-10. <https://naukovedenie.ru/PDF/134EVN315.pdf> (дата обращения: 04.04.2024).
- 6 Официальный сайт. «V hotel & rooftop lounge». [сайт]. – URL: <https://vhotel.city/> (дата обращения: 04.04.2024).
- 7 Документы в гостиничной деятельности. – Текст: Электронный// Справочник 24 , [сайт]. – URL: https://spravochnik.ru/gostinichnoe_delo (дата обращения: 05.04.2024).
- 8 ООО. – Текст: Электронный// Википедия, [сайт]. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Общество_с_ограниченной_ответственностью (дата обращения: 06.04.2024).
- 9 Стимулирование продаж гостиничного продукта. – Текст: Электронный// Studme.org [сайт]. – URL: https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie_prodash_gostinichnyh_produktov (дата обращения: 08.04.2024).
- 10 Организация деловых приёмов. – Текст: Электронный// Экспоцентр, [сайт]. – URL: <https://www.exposentr.ru/ru/articles-of-exhibitions/17017/> (дата обращения: 09.04.2024).
- 11 Банкет с частичным обслуживанием. – Текст: Электронный//StudFiles.ru, [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5153148/page:3/> (дата обращения: 09.04.2024).

Приложение А

Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&Rooftop lounge»



Рисунок А.1 – Маршрут от ж/д Вокзала до «V Hotel&Rooftop lounge».

Приложение Б

Примеры бланков в гостинице

Отмена бронирования Cancellation		
Фамилия / Family name: _____		
Имя / Name: _____		
Компания / Company: _____		
Дата приезда / Arrival: _____		
Кем отменено / Cancelled by: _____		
Номер телефон / Phone Nr.: _____		
Номер факса / Fax Nr.: _____		
Адрес / Address: _____		
Дополнения / Additional: _____		
Принял Taken by	Дата Date	Изменено в системе Changed in system

Рисунок Б.1 – Пример бланка отмен бронирования

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА			REGISTRATION CARD	
ДАТА ПРИВЬГТИЯ Arrival Date		КОЛ-ВО НОЧЕЙ Nights		ДАТА ОТЪЕЗДА Departure
ТАРИФ Room Rate		КАТЕГОРИЯ НОМЕРА Room Type		НОМЕР № Room №
Персональная информация				
ФАМИЛИЯ SURNAME		ИМЯ ОТЧЕСТВО First Name		
АДРЕС Address				
ТЕЛЕФОН Telephone		ГРАЖДАНСТВО Nationality		
ПАСПОРТ № Passport №		ДАТА РОЖДЕНИЯ Date of Birth		
ВЫДАН (когда, кем)		МЕСТО РОЖДЕНИЯ		

Рисунок Б.2 – Пример регистрационной карты гостя

Приложение В

Процесс бронирования

Таблица В.1 – Технология бронирования

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Поднимает трубку телефона до 3 гудка и приветствуем гостя.	«Доброе утро / день / вечер! Лотте Отель Владивосток. Администратор Полина. Чем могу помочь?»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Разговаривать нужно проявляя эмпатию.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Узнаём у гостя его имя.	«Как я могу к Вам обратиться?»	Гостя нужно назвать 3 раза по имени в течении разговора.
Узнаём предполагаемую дату заезда/выезда, количество человек, предполагаемое время заезда и возможное предпочтение в категории номера.	«(Имя гостя), подскажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют? У вас будет индивидуальное или групповое бронирование? Подскажите, в какое время планируете заехать? Есть ли у Вас какие-либо пожелания к категории номера?»	Если гость бронирует номер/номера на несколько человек, уточняем, есть дети и сколько им лет. Данные детали заносим в программу бронирования «Опера».
Уточняем особые пожелания гостя.	«Будут ли у вас какие-то особые пожелания?»	Обязательно уточнить в какое время необходимо выполнить просьбу гостя, если это, например цветы в номере (при заезде или выезде). Данные детали заносим в программу бронирования «Опера».

Продолжение таблицы В.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Просим гостя оставаться на линии, для уточнения свободных номеров на желаемые даты.	«Прошу Вас оставаться на линии. Я уточню информацию о наличии свободных номеров»	Сверяемся по программе «Опера».
Благодарим за ожидание.	«Благодарим Вас за ожидание. С учётом Ваших пожеланий я могу предложить Вам следующие категории номеров...»	Предлагаем номера от дорогого к дешевому.
Уточняем, нужно ли включать пакеты питания.	«(Имя гостя), хотели бы вы включить в проживание пакеты питания?» «У нас есть такие пакеты питания, как: bed&breakfast – только завтрак. Полу пансион – завтрак и обед/ужин на выбор. Полный пансион – завтрак, обед и ужин.»	Если гость ответил «Да», уточняем, какой пакет питания он бы хотел включить. Если гость не знает какие существуют пакеты питания, нужно о них рассказать. Вносим данные в программу бронирования «Опера».
Называем всю стоимость проживания.	«Общая стоимость Вашего проживания составит (сумма) рублей.»	Общая сумма должна быть названа КОРРЕКТНО.
Уточняем у гостя, хотел бы он продолжить бронирование.	«(Имя гостя), хотели бы Вы продолжить бронирование?»	Если гость отвечает «Нет», прощаемся с гостем. Трубку первый должен положить гость. Если гость отвечает «Да», продолжаем бронирование.
Узнаем персональные данные гостя.	«Для дальнейшего бронирования мне необходимо узнать Ваши фамилию, имя, номер телефона и адрес электронной почты.»	Объяснить гостю, что на эл. почту придёт подтверждение о бронировании. Вносим данные в «Оперу».
Информируем о бесплатных и дополнительных услугах отеля.	«Хотела бы Вас проинформировать о дополнительных услугах нашего отеля. У нас есть оздоровительный центр, где есть зона отдыха, бассейн, сауна массаж. Так же в гостинице есть салон красоты и услуги прачечной и химчистки. Хотели бы Вы воспользоваться нашими дополнительными услугами?».	Рассказать так же о бизнес центре, о ювелирном салоне, о пункте обмена валют, банкоматах и салоне цветов.

Продолжение таблицы В.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Информируем о стандартном времени заезда и выезда.	«Так же я хотела бы Вас проинформировать о стандартном времени заезда – 14:00 и выезда – 12:00. Поздний выезд оплачивается в размере половины стоимости суток номера».	Упомянуть о том, что при выезде можно оставить багаж/вещи в камере хранения, если это необходимо.
Уточняем, хочет ли гость про гарантировать своё бронирование.	«Хотели бы Вы прогарантировать своё бронирование?»	Рассказать гостю о том, что при опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда (если заранее не была предоставлена информация о более позднем времени заезда), после чего бронирование аннулируется.
Повторяем всю информацию, которая касается бронирования.	«Давайте сверим все детали бронирования. Вы забронировали номер категории (категория номера), на (кол-во) суток, на (кол-во) человек, с включёнными пакетами питания на весь период проживания. Стоимость проживания составит (сумма) рублей, бронирование не гарантировано. Всё верно?»	Сверяемся с системой бронирования «Опера».
Спрашиваем, можем ли мы ещё чем-нибудь помочь.	«Могу ли я ещё чем-то помочь?»	Выслушиваем гостя, и, если он отвечает «Да», вносим коррективы или особые пожелания в систему бронирования «Опера». Или помогаем на словах.
Благодарим за звонок и прощаемся с гостем.	«Благодарим Вас за звонок. Будем Вас ждать в нашем отеле. Хорошего дня, до свидания».	Гость первый должен положить трубку.

Приложение Г

Процесс заселения

Таблица Г.1 – Процесс заселения

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
<p>Как только мы видим гостя, необходимо встать, дожидаться, когда гость дойдёт до стойки регистрации и поприветствовать его.</p>	<p>«Доброе утро / день / вечер! Чем могу помочь?»</p>	<p>Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем.</p> <p>Приветствуя гостя, улыбайтесь.</p> <p>Разговаривать нужно проявляя эмпатию.</p> <p>Называть своего имени не нужно в данной ситуации, т.к. на груди есть бейджик с именем администратора.</p>
<p>Узнаём у гостя его имя.</p>	<p>«Как я могу к Вам обратиться?»</p>	<p>Гостя нужно назвать 3 раза по имени в течении разговора.</p>
<p>Уточняем, есть ли у гостя бронирование.</p>	<p>«Подскажите пожалуйста, есть ли у Вас бронирование?»</p>	<p>Если да: «Подскажите, на чьё имя было совершено бронирование?». По полученным данным, ищем гостя в системе «Опера».</p> <p>Если нет: делаем заселение по факту (Walk In)</p>
<p>Повторяем детали бронирования.</p>	<p>(Имя гостя), на Вас забронирован номер категории (категория номера), на (кол-во) суток/сутки, на (кол-во) человек/ человека, с включенными пакетами питания на весь период проживания/без пакетов питания. Из особых пожеланий у Вас (особые пожелания). Так же у Вас ранний заезд, в 8 часов утра, необходимо будет заплатить половину от стоимости суток номера (сумма). И так, стоимость всего проживания составит (сумму). Так же по Вашему запросу, к 6 часам вечера будет организован рум-сервис на (кол-во человек). Всё верно?</p>	<p>Все детали сверяем через программу бронирования «Опера».</p> <p>Стоимость за проживания необходимо называть корректно.</p> <p>Обязательно уточнить в какое время необходимо выполнить просьбу гостя, если это, например цветы в номере, если при бронировании номера это не оговаривалось.</p> <p>Данные детали заносим в программу бронирования «Опера».</p>

Продолжение таблицы Г.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Просим у гостя паспорт.	«Для продолжения процесса заселения, мне нужен Ваш паспорт. Можно пожалуйста Ваш паспорт?»	Гость должен положить паспорт на стойку регистрации. Нельзя вырывать его из рук гостя.
Уточняем, можем ли мы сделать копию паспорта.	«Разрешите сделать копию Вашего паспорта?»	После того, как сделали копию, необходимо вернуть паспорт гостю. Пока мы делаем копию паспорта, можно задать гостю несколько вопросов: «Как Вы до нас добрались?», «Первый раз в Нашем городе?», «Какая цель Вашей поездки?».
Даём гостю регистрационную карту.	«Для дальнейшего процесса заселения, Вам необходимо заполнить регистрационную карту. Вам нужно указать Ваши фамилию и имя, номер телефона и адрес электронной. Так же Вам необходимо её подписать. Подписывая регистрационную карту, Вы соглашаетесь с правилами проживания в нашем отеле»	Необходимо самостоятельно показать гостю, какие поля нужно заполнить и где нужно подписать регистрационную карту.
Спрашиваем у гостя, как бы он хотел оплатить своё проживание.	«(Имя гостя), как бы Вы хотели прогарантировать своё проживание?»	Работаем в «Опере». Проживание можно прогарантировать/оплатить/платить за сутки
Информационный счёт.	«Сейчас я распечатаю информационный счёт для того, чтобы Вы сверились со всеми начислениями. Его необходимо подписать»	Необходимо самостоятельно показать гостю, где нужно подписать информационный счёт. Если гость гарантирует заселение, информационный счёт не выписываем. Если оплачивает, то итоговый отдаём гостю.
Оплата.	«Каким способом Вы бы хотели оплатить проживание?»	Если карта: вводим на терминале сумму, которую необходимо оплатить, протягиваем его гостю, он прикладывает карту. Отдаём чек с терминала.

Продолжение таблицы Г.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Печатаем гостю итоговый счёт.	«Сейчас я распечатаю итоговый счёт, где будут видны все начисления и информация о том, что Ваше проживание оплачено»	Итоговый счёт не нужно подписывать. Мы должны отдать его гостю.
Информируем о бесплатных и дополнительных услугах отеля.	«Хотела бы Вас проинформировать о таких услугах нашего отеля, как бесплатный высокоскоростной интернет на всей территории отеля, бесплатная бутылочка воды в номер, а также чайная станция. И о доп. услугах нашего отеля. У нас есть оздоровительный центр, где есть зона отдыха, бассейн, сауна массаж. Так же в гостинице есть салон красоты и услуги прачечной и химчистки. Завтраки проходят в ресторане (название), на (цифра) этаже с(время) до (время). Хотели бы Вы воспользоваться нашими дополнительными услугами?»».	Рассказать так же о бизнес центре, о ювелирном салоне, о пункте обмена валют, банкоматах и салоне цветов.
Депозит.	«(Имя гостя), не хотели бы Вы внести депозит? Это позволит Вам пользоваться дополнительными услугами отеля, ненося с собой денежных средств.»	Если да: начисляем депозит в размере 5000 рублей в программе «Опера». Если нет: переходим к следующему шагу.
Выдаём гостю ключ от номера.	«Пожалуйста, Ваша гостевая карта. В ней находится ключ от Вашего номера, так же номер комнаты и номер от стойки ресепшен. Стойка ресепшен работает 24 часа в сутки и если у Вас возникнут какие-то вопросы, Вы можете обратиться к нам в любое время лично, либо по этому номеру.	Нельзя называть номер комнаты гостя, особенно если рядом стоят другие люди.

Продолжение таблицы Г.1

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Уточняем, нужна ли помощь с багажом.	«Нужна ли помощь с багажом?»	Если да: связываемся с бел-бой службой. Если нет: переходим к следующему шагу.
Спрашиваем, можем ли мы ещё чем-нибудь помочь.	«Могу ли я ещё чем-то помочь?»	Выслушиваем гостя, и, если он отвечает «Да», вносим коррективы или особые пожелания в систему бронирования «Опера». Или помогаем на словах.
Прощаемся с гостем.	«Желаю Вам хорошего дня, до свидания».	

Приложение Д

Процесс выселения

Таблица Д.1 – Процесс выселения

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Как только мы видим гостя, необходимо встать, дождаться, когда гость дойдёт до стойки регистрации и поприветствовать его.	«Доброе утро / день / вечер! Чем могу помочь?»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Разговаривать нужно проявляя эмпатию. Называть своего имени не нужно в данной ситуации, т.к. на груди есть бейджик с именем администратора.
Узнаём у гостя его имя.	«Как я могу к Вам обратиться?»	Гостя нужно назвать 3 раза по имени в течении разговора. В программе «Опера» ищем гостя и уточняем, он ли это.
Необходимо забрать у гостя ключ.	«Можно пожалуйста Ваш ключ?»	Забираем ключ и сверяем номер комнат с программой «Опера».
Беседа с гостем.	«Всё ли Вам понравилось в нашем отеле?», «Как прошло Ваше проживание?»	Гость не должен скучать и заваливать его вопросами тоже не нужно.
Уточняем, пользовался ли гость дополнительными услугами.	«Подскажите, пользовались ли Вы дополнительными услугами/мини-баром?»	
Информационный счёт.	«Сейчас я распечатаю информационный счёт для того, чтобы Вы сверились со всеми начислениями. Его необходимо подписать»	Необходимо самостоятельно показать гостю, где нужно подписать информационный счёт.
Уточняем, нужно ли разделить счета на основные и дополнительные услуги.	«Подскажите, хотели бы Вы разделить счета на основные и дополнительные услуги?»	
Оплата.	«Каким способом Вы бы хотели произвести оплату оплатить?»	Если карта: вводим на терминале сумму, которую необходимо оплатить, протягиваем его гостю, он прикладывает карту. Отдаём чек с терминала.

Приложение Е
Номера ООО «ВВО-ГРУПП»

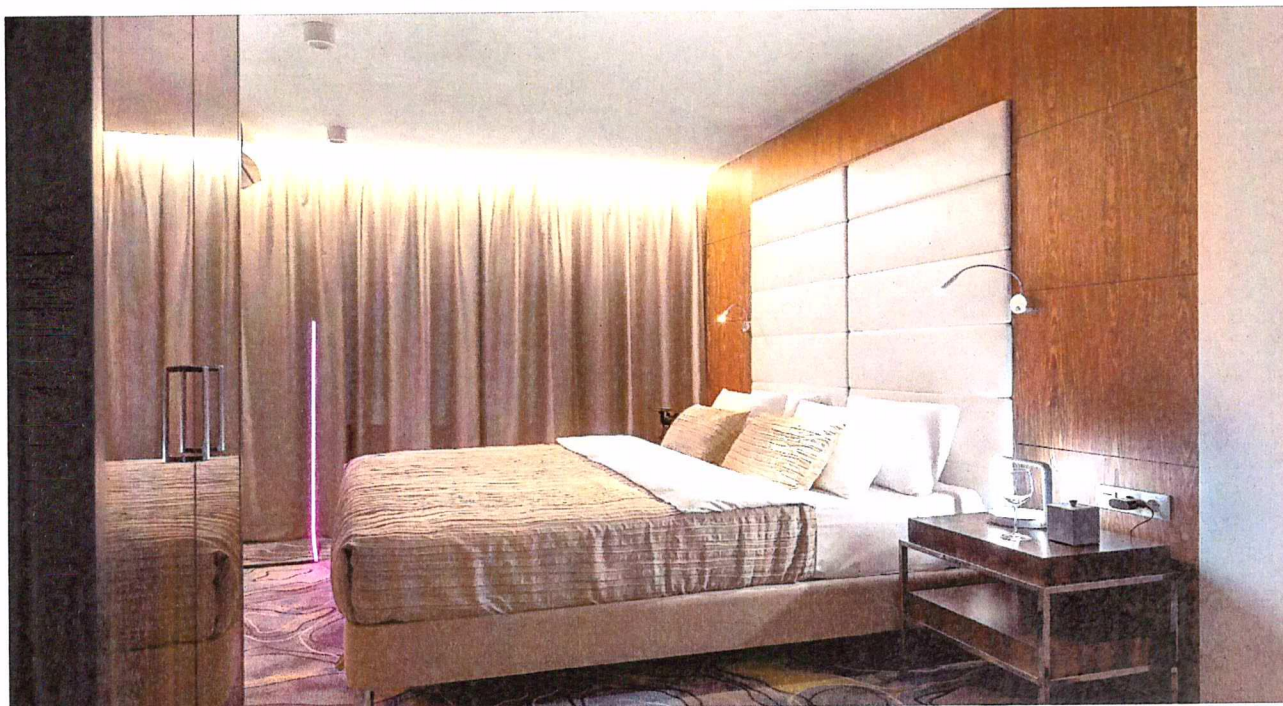


Рисунок Г.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок Г.2 – Номер категории «Двухкомнатные апартаменты»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка _____ Демидова Полина Викторовна _____,
ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «23» марта 2024 г. по «12» апреля 2024 г.
в организации ООО «ВВО-ГРУПП», г. Владивосток, ул. Пограничная, 14

наименование организации, юридический адрес

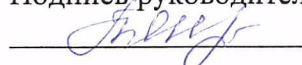
Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

№ 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	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания Подготовка и организация работы службы room-service	12
3	Организация работы баров, кафе, службы питания Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	12
4	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	12
5	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля» Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	12
6	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	12
7	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	12
8	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему Проведение текущего аудита службы приема и размещения	12
9	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	11
10	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «23» марта 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «12» апреля 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Ген Ж.А., преподаватель академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка _____ Демидова Полина Викторовна _____,
 ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «23» марта 2024 г. по «12» апреля 2024 г.

в организации ООО «ВВО-ГРУПП», г. Владивосток, ул. Пограничная, 14 _____

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах персонала	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	<i>Отлично</i>
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.	<i>Отлично</i>

Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания			<i>Отлично</i>
Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса. Внесение данных по заказам гостей в информационную систему.	<i>Отлично</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	<i>Отлично</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение текущего аудита службы приема и размещения. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору.	<i>Отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 12 апреля 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

Чен
подпись

Чиский. Е. С.
Ф.И.О.



ДНЕВНИК
прохождения производственной
(по профилю специальности) практики

Студент _____ Демидова Полина Викторовна _____

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21-1



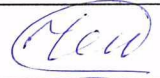

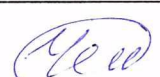
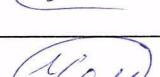

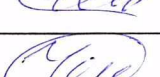
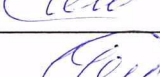



Место прохождения практики ООО «ВВО-ГРУПП», г. Владивосток, ул. Пограничная, 14

Сроки прохождения с «23.03.2024» по «12.04.2024»

Инструктаж на рабочем месте «23» марта 2024 г
дата


подпись

Ченский Е.С.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
23.03.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
25.03.2024	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания	5	
26.03.2024	Подготовка и организация работы службы goom-service	5	
27.03.2024	Организация работы баров, кафе, службы питания	5	
28.03.2024	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	5	
29.03.2024	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов	5	
30.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	5	
01.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»	5	
02.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	5	
03.04.2024	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	5	
04.04.2024	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	5	
05.04.2024	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса	5	

06.04.2024	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	5	<i>Чен</i>
08.04.2024	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	5	<i>Чен</i>
09.04.2024	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	5	<i>Чен</i>
10.04.2024	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	5	<i>Чен</i>
11.04.2024- 12.04.2024	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	5	<i>Чен</i>
12.04.2024	Дифференцированный зачет	5	<i>Чен</i>

Руководитель

Чен
подпись

Ченчикова Е.С.
Ф.И.О.

М.П.



Характеристика деятельности студента
Демидовой Полины Викторовны
 группы С-ГД-21-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>Высокий</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>Высокий</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>Высокий</i>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	<i>Высокий</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>Высокий</i>
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи	<i>Высокий</i>

	профессиональной сфере	открытия собственного дела в профессиональной деятельности	
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Подготовка и организация работы службы room-service	<i>Ченский</i>
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация работы баров, кафе, службы питания	<i>Ченский</i>
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	<i>Ченский</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	<i>Ченский</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	<i>Ченский</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого качества обслуживания гостей	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	<i>Ченский</i>

Руководитель практики (от организации)

Ченский
подпись

Ченский Е.С.

М.П.



Характеристика

Демидова Полина Викторовна за время прохождения производственной практики в период с 23.03.2024 г. по 12.04.2024 г. в ООО «ВВО-ГРУПП», расположенным по адресу: г. Владивосток, ул. Пограничная, д.14, ознакомилась со структурой предприятия ООО «ВВО-ГРУПП». Принимала участие во всех аспектах работ с документами. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора.

Под руководством опытных специалистов предприятия в частности руководителя предприятия Ченского Евгения Сергеевича, изучала основы работы с программой «Вново» и училась ставить на учёт иностранных граждан. Так же изучала структуру работы с встроенной системой ключ-карт, активировать их, и успешно помогала в данном деле администратору.

В отношении профессиональных качеств Демидова Полина Викторовна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «ВВО-ГРУПП», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
Ченский. Е. С.



подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

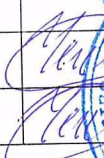
Студент Демидова Полина Викторовна
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-21-1
согласно приказу ректора № 2204-с от 18.03.2024 года
направляется в ООО "ВВО-ГРУПП", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 3 недели с 23.03.2024 года по
12.04.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature in blue ink.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «ВВО-ГРУПП»	д.3.03.2024г	
ООО «ВВО-ГРУПП»	д.2.04.2024г	