

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю  
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности  
работников службы бронирования и продаж»

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «04» июня по «17» июня 2024 года

Студент группы С-ГД-22-1



В.С. Кондратова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой отлично

Руководитель  
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 3  |
| 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» .....  | 5  |
| 1.1 История создания и развития предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» .....  | 5  |
| 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» ..... | 6  |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «Лотте Отель Владивосток» .....                                 | 9  |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» .....                                     | 13 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» .....                            | 16 |
| 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Лотте Отель Владивосток». Культура предприятия .....            | 16 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта ООО «Лотте Отель Владивосток» .....                       | 20 |
| 4 Система обеспечения безопасности ООО «Лотте Отель Владивосток» .....   | 23 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций ООО «Лотте Отель Владивосток» .....                                       | 25 |
| 6 Индивидуальное задание .....   | 29 |
| Заключение .....   | 30 |
| Список использованных источников .....   | 31 |
| Приложение А. Схема проезда к ООО «ЛоттеОтель Владивосток» .....   | 32 |
| Приложение Б. Основные должностные обязанности персонала ООО «Лотте Отель Владивосток» .....                                     | 33 |
| Приложение В. Пирамида потребностей потребителя сегмента люкс .....  | 34 |

## Введение

Гостеприимство - это комплексная концепция, которая лежит в основе индустрии гостеприимства и охватывает различные аспекты взаимодействия между работниками сферы гостеприимства и их гостями. Гостеприимство является фундаментом, на котором строится индустрия гостеприимства. Оно предполагает искреннее стремление работников сферы услуг создать для гостей незабываемый, комфортный и приятный опыт, тем самым укрепляя долгосрочные взаимовыгодные отношения[1].

На современном этапе экономического развития индустрия гостеприимства является важнейшим элементом инфраструктуры туристского рынка, играющей большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения. Сфера индустрии гостеприимства образует сложный комплекс различных отраслей, под отраслями и видами деятельности, которые непосредственно удовлетворяют различные потребности туристов или создают необходимые для этого условия. В настоящее время отрасль гостеприимства является наиболее динамично развивающейся, доходной и перспективной из индустрий мирового хозяйства.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление потребителям услуг по размещению и организацию за соответствующее вознаграждение преимущественно краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, общежитиях и т.д. Туристы стремятся приобретать услуги высокого качества, соответствующие требованиям мирового уровня[1].

Первая официальная классификация отелей в Европе делит гостиницы на три группы:

- гранд-отели - предлагают, помимо роскошного интерьера, обслуживание высококвалифицированным персоналом, изысканную кухню и т. д., свою репутацию они зарабатывали годами;
- курортные гостиницы - традиция поездок к минеральным источникам способствует появлению сначала центров лечения, которые постепенно становятся курортными центрами с разного рода развлечениями: танцевальными вечерами, карнавалами и азартными играми и др.;
- транзитные гостиницы - это своего рода потомки трактиров и постоялых дворов, не отличающиеся особым комфортом и высокой ценой за обслуживание. Они стали основой для стандартов обслуживания, характерного для современной гостиничной индустрии.

В целом по России в городской местности находится 60% гостиниц и в сельской местности - 34%. Наиболее крупные по размерам номерного фонда гостиницы располагаются в Москве и Санкт-Петербурге.

В течение последних десяти лет в России наблюдается стремительное развитие

гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные отельеры, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Но количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса. Гостиничное хозяйство - наиболее динамично развивающаяся отрасль сферы обслуживания, приносящая многомиллионные прибыли в масштабах национальных экономик многих государств, - гостиничный бизнес. Как часть туристического бизнеса, гостиничный бизнес несет в себе огромный потенциал развития и для российского рынка. Он является системообразующей отраслью, создающей сложный комплекс финансово-хозяйственных отношений между хозяйствующими субъектами различного направления[1].

Таким образом, чтобы развивать эту отрасль необходимо владеть знаниями о процессах развития и управления данной сферы.

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику с «04» июня 2024 г. по «17» июня 2024 г., в ФГБОУ ВО ВВГУ, Академический колледж, по адресу: г. Владивосток, ул. Гоголя 41.

Целью прохождения практики является закрепление теоретических знаний по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- 1 выполнение обязанностей портье;
- 2 отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями
- 3 отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
- 4 отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями
- 5 отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
- 6 отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
- 7 отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита
- 8 отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- 9 выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

10 составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, периодические источники, учебные материалы, а также практические методы.

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

### 1.1 История создания и развития предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

Концерн «Lotte Group» начал своё развитие в Республике Корея в 1967 году, когда была основана компания «Lotte Confectionery». Последующее десятилетие компания расширяла своё присутствие на национальном рынке, развиваясь в области пищевого производства, строительства, нефтехимии, розничных продаж, гостиничном бизнесе и других отраслях хозяйства.

Компания «Lotte Hotel» была основана в 1973 году, на протяжении нескольких лет основатель Шин Гёк Хо ездил по всему миру, изучая работу крупнейших лидеров гостиничного бизнеса и первый отель был открыт в 1979 году. Им стал отель в Сеуле «Lotte Hotel Seoul», который и по сей день является визитной карточкой отельной индустрии Южной Кореи и компании Lotte.

В 1984 году в портовом городе Пусан, втором по значению городе Южной Кореи после столицы, открывается «Lotte Hotel Busan». В 1989 году компания расширяется с открытием новой гостиницы и парка развлечений «Lotte World Adventure», созданном по аналогии со знаменитым «Диснейлендом» [3].

В 2000 году открывается гостиница-курорт на популярном у туристов острове Чеджу «Lotte Hotel Jeju».

Два года спустя в 2002 году в цепи появляется новый отель «Lotte Hotel Ulsan», возведённый в Ульсане, седьмом по величине городе Республики Корея.

В 2009 году происходит открытие шестого отеля сети в Сеуле «Lotte City Hotel Mapo».

Первая гостиница за пределами Кореи была открыта в 2010 году в Москве — «Lotte Hotel Moscow».

В 2014 году компания приобрела 100% долей в уставном капитале петербургского ООО «Файв Стар», которая владела правом на реконструкцию исторического здания на Исаакиевской площади в Санкт-Петербурге. Компания запланировала создание отеля класса Люкс.

Официальное открытие состоялось 31 мая 2017 года при участии губернатора Санкт-Петербурга Георгия Полтавченко. Торжественное открытие произошло 15 сентября 2017 года при участии CEO Lotte Group Шина Дон Бина. В 2015 году началось строительство отеля в Самаре, открытие которого было приурочено к Чемпионату Мира по футболу 2018. В конце 2017 года руководство компании анонсировало о планах ребрендинга действующего отеля во Владивостоке под бренд Lotte Hotel.

В 2017 году состоялось торжественное открытие новой категории отелей Lotte - Signiel, ещё более премиальной. Новый отель в Сеуле будет размещён в небоскребе World Tower на уровне с 75 этажа. Сам небоскреб стал пятым по высоте зданием в мире (555 метров).

«Hyundai» был построен в 1997 году. После того, как сменилась управляющая компания, «Hyundai» вошел в известную южнокорейскую сеть отелей LOTTE. После сделки новый собственник отеля заявлял, что к официальному открытию гостиницы не намерены проводить реконструкцию номеров, а сменится только вывеска.

На сегодняшний день «Lotte Hotel Vladivostok» является первым Владивостокским отелем представительского класса. Гостиницы сети LOTTE открыты в Москве, Санкт-Петербурге, Самаре и Владивостоке.

«Lotte Hotel Vladivostok» располагается в центре города, в 10 минутах ходьбы от Корабельной набережной с видом на остров Русский. Расстояние до международного аэропорта Владивостока составляет 46 км. «Lotte Hotel Vladivostok» занимает двенадцатиэтажное здание и располагает всем необходимым для комфортного проживания и отдыха. Нулевой этаж гостиницы включает главное фойе, зону отдыха, стойку регистрации прибывающих гостей, камеру хранения. На последующих этажах гостиницы расположены гостиничные номера.

На 1 и 2 этажах гостиницы расположены офисные помещения, которые сдаются в аренду. «Lotte Hotel Vladivostok» готов предложить своим гостям круглосуточную парковку.

Гостиница «Lotte Hotel Vladivostok» расположен по адресу Россия, 690091, Владивосток, ул. ул. Семеновская, 29. Телефон -8 (423) 240-22-33 (Приложение А).

Таким образом, «Lotte Hotel Vladivostok» расположен в центре города Владивостока, является стильным и современным отелем представительского класса.

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

Учредительные документы - это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус.

- Определяют статус, цели, задачи, права и обязанности предприятия.

Регламентируют структуру управления, распределение полномочий и ответственности.

Содержат основные положения, регулирующие деятельность предприятия.

Учредительные документы ООО «Lotte Hotel Vladivostok»:

Уставные документы: свидетельство о государственной регистрации юридического лица, свидетельство о постановке юридического лица на налоговый учет, приказ о

назначении руководителя [3].

Правоустанавливающие документы на помещение: договор аренды с актом приема-передачи помещений.

Документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения:

- заключение пожарной инспекции о том, что ваше помещение отвечает всем нормам и стандартам;
- заключение СЭС;
- договор на стирку белья и акты выполненных работ;
- договор на вывоз ТБО и акты выполненных работ;
- договор на дератизацию помещений и акты выполненных работ;
- медицинские книжки сотрудников (с данными о прививках против кори и дифтерии, заключительным актом);
- протоколы исследований микроклимата и освещенности (лабораторные и инструментальные исследования).

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;
- устав предприятия;
- журнал по технике безопасности труда и пожарной безопасности;
- схема эвакуации при пожаре;
- штатное расписание;
- книга отзывов и предложений;
- журнал проверок контролирующими инстанциями;
- должностные инструкции персонала.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013). Регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. федеральных законов от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от



03.05.2012 № 47-ФЗ). Определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «качестве и безопасности пищевых продуктов» (в ред. федеральных законов от 28.12.2010 № 394-ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ с изм., внесенными федеральными законами от 12.06.2008 № 88-ФЗ, от 27.10.2008 № 178-ФЗ, от 22.12.2008 № 268-ФЗ).

Закон регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (в ред. федеральных законов от 03.06.2009 № 121-ФЗ (ред. от 17.07.2009), от 17.07.2009 № 162-ФЗ, от 27.07.2010 № 192-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 25.06.2012 № 94-ФЗ). Устанавливает порядок применения контрольной кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 № 369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 № 327-ФЗ). Закон определяет основы государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации.

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

В учредительных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения:

- 1) наименование организации;
- 2) место ее нахождения, то есть юридический адрес;
- 3) порядок управления деятельностью юридического лица.

В дополнение в учредительных документах может быть определен предмет и цель деятельности юридического лица.

Организационно-правовая форма - это форма организации предпринимательской деятельности, закрепленная юридическим образом. Она определяет ответственность по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий.

Перечень и описание применяемых в Российской Федерации организационно-правовых форм закреплен в нормах Гражданского Кодекса РФ и соответствующих нормативных актах.

«Lotte Hotel Vladivostok» - это общество с ограниченной ответственностью; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

Основным нормативным документом «Lotte Hotel Vladivostok» является Устав, согласно которому:

- общество создано без ограничения срока его деятельности;
- целью общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;
- общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами Российской Федерации;
- отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, общество может заниматься только на основании специального разрешения.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

- официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги;
- регистрирующее ведомство;
- наличие лицензии и аккредитации для определенных сфер деятельности.

В «Lotte Hotel Vladivostok» имеются следующие учредительные документы [1]:

- приказ «О запрете курения на территории Lotte Hotel Vladivostok»;
- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы;
- бесплатные услуги Lotte Hotel Vladivostok;
- сертификат соответствия;
- правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Lotte Hotel Vladivostok»;
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;
- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «пять» звезд;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

Таким образом, каждая организационно-правовая форма организаций предполагает конкретный перечень обязательств, устанавливает право сделок от лица организации, задает управленческую структуру и прочие элементы функционирования предприятий.

Правильный выбор учредительных документов, организационно-правовой формы и формы собственности - важные факторы, определяющие эффективность функционирования и развития предприятия. Они задают правовые, управленческие и финансовые рамки деятельности, влияют на налогообложение, ответственность и перспективы бизнеса.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления - это совокупность отделов и служб, занимающихся построением и координацией функционирования системы управления, разработкой и реализацией управленческих решений.

Организационная структура предприятия ООО «Лотте отель Владивосток» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 - Организационная структура предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

Организационная структура «Лотте Отель Владивосток» - это линейно функциональная структура. У такой структуры есть преимущества, такие как:

- единство и четкость распорядительства;
- согласованность действий исполнителей;
- четкая система взаимных связей между руководителем и подчиненным;

- быстрота реакции в ответ на прямые указания;
- простота управления;
- получение исполнителями увязанных между собой распоряжений и заданий, обеспеченных ресурсами;
- личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения;
- простой контроль.

Недостатки структуры:

- высокие требования к руководителю, который должен иметь обширные разносторонние знания и опыт по всем функциям управления и сферам деятельности, осуществляемым подчиненными, что ограничивает возможности руководителя по эффективному управлению;
- перегрузка менеджеров высшего уровня, огромное количество информации, поток бумаг, множественность контактов с подчиненными и вышестоящими;
- тенденции к волоките при решении вопросов, касающихся нескольких подразделений;
- отсутствие звеньев по планированию и подготовке управленческих кадров;
- сложные коммуникации между исполнителями;
- низкий уровень специализации руководителей;
- концентрация власти в управляющей верхушке;
- ярко выраженный авторитарный стиль руководства.

Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но вместе они имеют общую цель - удовлетворение потребностей клиентов. В таблице 1 представлена характеристика и функции служб «Лотте Отель Владивосток».

Таблица 1 - Функциональные обязанности служб «Лотте Отель Владивосток»

| № п/п                      | Должность по штатному расписанию | Основные обязанности   |
|----------------------------|----------------------------------|--|
| Служба приема и размещения |                                  |  |
| 1                          | Старший администратор            | Обеспечивает своевременное размещение массовых и одиночных заездов, контролирует ведение служебной документации, состояние архива, участвует в конфликтных ситуациях между персоналом и клиентами.   |
| 2                          | Администратор                    | Помощь в любых трудностях и ответы на вопросы гостей, организация действий в экстренных ситуациях, предоставление счета при выезде гостя, оплата и помощь при отъезде. Координирование подразделений |

|  |  |                               |
|--|--|-------------------------------|
|  |  | между собой и своей и работы. |
|--|--|-------------------------------|

## Продолжение таблицы 1

| № п/п               | Должность по штатному расписанию  | Основные обязанности  |
|---------------------|-----------------------------------|---|
| 3                   | Менеджер по бронированию          | <p>Осуществляет бронирования номеров в гостинице. Также имеет тесный контакт с отделом маркетинга. В его обязанности входит: отдалённый контакт с гостем и резервирование мест в гостинице.</p> <p>Регистрация номеров, а именно дата прибытия и окончания, фамилии туристов, регистрация отмены или изменения заказа, мониторинг загрузки номеров, информирование о забронированных номерах службе приема и размещения, подготовка необходимых документов к приезду гостей и предоставление их службе приема и размещения.</p> |
| 4                   | Портъе                            | <p>Отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки. Зачастую гости обращаются в службу приёма и размещения для получения дополнительных услуг.</p>   |
| Служба housekeeping |                                   |   |
| 5                   | Хаускипинг- менеджер              | <p>Распределяет работы между подчинёнными и контроль их выполнения, подбор и увольнение персонала, контроль закупок и расходования моющих средств и других материалов, разработка и внедрение стандартов уборки и других рабочих процедур.</p> <p>Иными словами, хаускипинг-менеджер полностью отвечает за качество работы своей службы.</p>  |
| 6                   | Старшая горничная                 | <p>Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам. Обеспечивает чистоту номерного фонда и всех внутренних помещений, своевременную смену постельного белья и полотенец, контролирует наличие туалетных принадлежностей.</p>   |
| 7                   | Г орничная                        | <p>Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно - технического и другого оборудования в номере.</p>  |
| 8                   | Батлер                            | <p>Отвечает за обслуживание гостей из номеров люкс: отдаёт вещи в прачечную или химчистку и получает их оттуда, распаковывает чемоданы въезжающих постояльцев и складывает перед отъездом. Он выполняет поручения, следит за своевременностью уборки, приносит в номер цветы и сладости.</p>  |
| 9                   | Менеджер прачечной                | <p>Обеспечивает их средствами для стирки, следит за сохранностью белья и одежды, контролирует сортировку белья.</p>   |
| 10                  | Супервайзер бельевой (кастелянша) | <p>Просматривает бельё перед стиркой, отправляет на глажку, складывает для хранения, выдаёт горничным чистые комплекты. В его обязанности входит своевременная починка белья и халатов.</p>   |

| Служба безопасности |                  |  |
|---------------------|------------------|--|
| 11                  | Начальник охраны | Контролирует работу всей службы, принимает окончательное решение в спорных и чрезвычайных ситуациях, несет ответственность за действия рядовых охранников. |

Продолжение таблицы 1

| № п/п          | Должность по штатному расписанию | Основные обязанности  |
|----------------|----------------------------------|---|
| 12             | Рядовой персонал                 | Охранники, которые дежурят у входа в отель, на парковке, у стоек регистрации гостей, на входе в лифтовые холлы, этажи, рестораны, зоны отдыха, конференц-холлы и т.д.   |
| 13             | Электрики                        | Отвечают за работу коммуникаций, техники и оборудования, исправное состояние мебели, дверных замков и пожарную безопасность.<br>В мини-отелях и средних гостиницах сотрудники рабочих специальностей могут предоставляться по звонку в специализированную компанию, с которой нужно иметь налаженную связь.   |
| Служба питания |                                  |   |
| 14             | Шеф-повар                        | Несет ответственность за своевременное и доброкачественное приготовление пищи, правильное хранение и расходование продуктов, санитарное состояние кухни, посуды и всего кухонного инвентаря, работу подчиненного персонала.   |
| 15             | Бармен                           | Обеспечивает четкое и вежливое обслуживание гостей и персонала.<br>Отвечает за приготовление напитков, отчетность по расчетам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания.  |
| 16             | Сомелье                          | Отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты.  |
| 17             | Официант                         | Сервирует стол в соответствии с установленными стандартами.<br>Контролирует за чистотой, состоянием и комплектностью приборов.<br>Знает меню, основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям.<br>Консультирует гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа.<br>Принимает заказы от клиентов.<br>Подает блюда и напитки согласно установленным правилам обслуживания. |
|                | Стюард кухни                     | Занимается мойкой кухни, включая полы и стены, обеспечивает чистоту и рабочее состояние всех кухонных приспособлений, моющих и чистящих механизмов и оборудования, также занимается удалением мусора.   |
|                | Повар определенного участка      | Готовит и оформляет блюда, контролирует и обучает персонал своего участка, отвечает за его работу, следит за свежестью и правильным хранением продуктов питания,  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | чтобы его участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены. |
|--|--|---|

Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника. Ответственность за принятие общих управленческих решений лежит на высшем звене управления. Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но все вместе они имеют общую цель - удовлетворение потребностей клиентов

Служба управления персоналом :

Регулирует выплаты зарплат и премиальных выплат, улаживает конфликты.

Ведут личные дела всех сотрудников гостиницы, а также:

- разработка и реализация кадровой политики отеля;
- планирование потребности в персонале, подбор и найм сотрудников;
- организация процессов адаптации, обучения и развития персонала;
- управление системой мотивации, оценки и продвижения сотрудников;
- администрирование трудовых отношений, ведение кадровой документации;
- организация системы внутренних коммуникаций и корпоративной культуры;
- взаимодействие с государственными органами по вопросам трудовых отношений;
- контроль соблюдения трудового законодательства и внутренних регламентов.

Бухгалтерия:

Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату, а также:

- ведение бухгалтерского и налогового учета в отеле;
- начисление заработной платы сотрудникам, расчет и перечисление налогов и взносов;
- составление и сдача отчетности в налоговые, статистические и прочие органы;
- учет, контроль и анализ финансово-хозяйственной деятельности отеля;
- организация расчетов с поставщиками, подрядчиками и прочими контрагентами;
- осуществление контроля правильности и целевого использования денежных средств;
- управление дебиторской и кредиторской задолженностью;
- подготовка управленческой отчетности для руководства отеля;

- взаимодействие с банками, аудиторами и другими финансовыми организациями.

#### Служба Номерного Фонда:

Поддерживает необходимый уровень комфорта и санитарно-гигиеническое состояние номеров и общественных помещений.

- ежедневная уборка и обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами отеля;
- своевременная замена постельного белья, полотенец и прочих предметов гостиничного инвентаря;
- контроль качества уборки и комплектации номеров;
- проведение генеральной уборки и сезонного обслуживания номеров;
- ведение учета расходных материалов, своевременное пополнение запасов;
- взаимодействие с прачечной и химчисткой по вопросам стирки и чистки белья, одежды гостей.

#### Служба питания:

Обслуживает гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы.

- организация работы ресторанов, баров, кафе отеля;
- разработка и актуализация меню, контроль качества и презентации блюд;
- обеспечение высокого уровня обслуживания гостей в ресторанах и барах;
- планирование, организация и проведение банкетов, фуршетов, кофе-брейков;
- взаимодействие с поставщиками продуктов и напитков, контроль складских запасов;
- ведение учета и отчетности по реализации услуг питания.

#### Инженерно-техническая служба:

Стабильная работа с целью развития и поддержания на современном уровне используемых в организации информационных технологий, для выполнения следующих задач:

- техническое обслуживание и ремонт оборудования, инженерных систем отеля;
- бесперебойное функционирование систем электроснабжения, водоснабжения, отопления, кондиционирования;
- контроль энергоэффективности и рационального использования ресурсов;
- организация работы служб безопасности, пожарной охраны, видеонаблюдения;
- координация и контроль работ подрядных организаций по обслуживанию зданий и сооружений.

#### Отдел маркетинга и продаж:

Повышение загрузки гостиницы и продаж гостиничных услуг.



- разработка и реализация маркетинговой стратегии продвижения отеля;
- взаимодействие с туроператорами, турагентствами и корпоративными клиентами;
- ценообразование на услуги проживания, питания и другие услуги отеля
- управление доходностью и загрузкой гостиницы, анализ конкурентной среды;
- организация и проведение рекламных кампаний, PR-мероприятий;
- мониторинг рынка, изучение спроса и предпочтений целевой аудитории.

Служба безопасности:

- предотвращают кражи и тд;
- помогают гостям во время ЧС;
- поддерживает порядок и безопасность, так как гостиница несет ответственность за

обеспечение безопасности своих клиентов.

Служба приема и размещения (Front Office):

Встреча и регистрация прибывающих гостей, оформление необходимых документов

- распределение гостей по номерам в соответствии с их предварительными заявками и пожеланиями;
- информирование гостей об услугах и правилах проживания в отеле;
- организация своевременного заезда и выезда гостей, оформление счетов за проживание;
- прием, хранение и возврат ценностей гостей, переданных на хранение;
- обработка телефонных звонков, факсов, электронной почты, связанных с бронированием и обслуживанием гостей;
- координация работы консьержей, предоставляющих информационно-справочные услуги.

Данный перечень отражает типичные функциональные обязанности основных служб крупного гостиничного комплекса, однако конкретная структура и распределение обязанностей могут иметь свои особенности в «Лотте Отель Владивосток».

Характеристика должностных обязанностей, персонала:

1) Руководители высшего звена или управляющий персонал.

Линейные и функциональные руководители - директора служб и менеджеры решают вопросы на конкретном участке, координируют непосредственных исполнителей и контролируют качество исполнения работ.

Низший персонал - слабое звено в бизнес-схеме из-за уровня ответственности, добросовестности, собранности, грубых ошибок и отсутствия профессиональной ориентации. Его нужно обучать, проверять, поддерживать и мотивировать.

2) Служба приема и размещения гостей - дежурные администраторы, кассир, портье.

В обязанности администратора входят:

- бронирование номеров;
- встреча посетителей;
- регистрация, размещение и выписка клиентов.

В обязанности кассира входит содержание счетов гостей в надлежащем состоянии при условии использования имеющихся в службе средств оргтехники, несет ответственность за точность денежных сумм в сейфах, производить кассовый расчет гостей: оплату наличными, чеками, обмен валюты и другие операции, соблюдать характерные для гостиничного предприятия процедуры оплаты с присущими операциям ограничениями.

В обязанности портье входит осуществление регистрации и размещения гостей, введение данных о размещении гостя в систему управления гостиницей, контактирует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы.

3) Служба обслуживания гостей - носильщики, швейцары, курьеры, парковщики.

Персонал, фактически отвечающий за удобство и уровень сервиса. В небольших отелях может входить в службу приема и размещения. Насыщенность операционного штата зависит от оказываемых услуг.

4) Хозяйственная служба - горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест.

В обязанности горничной входит:

- стирка и глажка белья (если отель располагает собственной прачечной);
- проверка сохранности оборудования номера;
- мытье гостиничной посуды в номере (помыть и перевернуть вверх дном).

В обязанности прачечной также входит:

- сортировка белья по способам и видам обработки с учетом видов и цвета тканей, степени загрязненности;
- приготовление стиральных и отделочных растворов;
- стирка белья вручную и на машинах.

В обязанности уборщиков территории входит: подметание проезжей части дорог и тротуаров улиц, очистка их от снега и льда, посыпка песком, рытье и прочистка канавок и лотков для стока воды. очистка от снега и льда пожарных колодцев для свободного доступа к ним, поливка мостовых, тротуаров, зеленых насаждений, клумб и газонов.

5) Служба питания - шеф-повар, повара, бармены, официанты, стюарды на кухне.

В обязанности поваров входит: оценивать качество приготовления и безопасность готовых блюд, напитков и кулинарных изделий; составлять калькуляцию на блюда, напитки и кулинарные изделия; кратко излагать концепции, оказавшие влияние на выбор и оформление

блюдов, напитков и кулинарных изделий.

В обязанности барменов входит: контракт с поставщиками спиртных и безалкогольных напитков, наличный и безналичный расчет посетителей бара, сдача выручки инкассаторам, обработка первичной документации.

В обязанности официантов входит: сервировка залов, контроль за чистотой, состоянием и комплектностью; консультирование гостей об особенностях блюд и напитков, оказание помощи при составлении заказа; создание атмосферы гостеприимства.

б) Служба безопасности - охранники.

В обязанности охранников входит: обеспечение безопасности; поддержание порядка на вверенной территории; обход территории объектов; видеонаблюдение; осуществление контрольно-пропускного режима.

7) Инженерная служба - электрики, сантехники, ремонтники.

В обязанности электриков входит: обслуживание электрооборудования и обеспечение его безопасной, технически корректной эксплуатации; бережное отношение к оборудованию, поддержание его рабочего состояния, оперативный ремонт и безопасная эксплуатация, монтаж, отлаживание и проверка электроприборов и оборудования, замена проводки; установка новых сетей.

В обязанности сантехников входит: обеспечивание исправного состояния, безаварийную и надежную работу обслуживаемых систем отопления, водоснабжения, канализации и водостоков, правильную их эксплуатацию, своевременный качественный ремонт.

В обязанности ремонтников входит выполнение текущего, капитального и планово-предупредительного ремонта, а также монтаж, проверку и регулировку оборудования.

Очень важным в обеспечении конкурентоспособности данного гостиничного предприятия является четкое соблюдение горничными основных правил выполнения уборочных работ:

- заходить в номер только с разрешения клиента;
- заходить в номер только со стуком дважды, интервал 50-30 секунд;
- не трогать личные вещи клиента;
- не открывать шкафы, тумбочки с личными вещами клиентов.

Следует отметить, что менеджер по общественному питанию ООО «Лотте Отель Владивосток» руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, бар, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок(кухню). Менеджер по общественному питанию ООО «Лотте Отель Владивосток» также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов,

распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, и др [8].

Правильно выстроенная организационная структура обеспечивает четкое распределение ролей, эффективное взаимодействие подразделений, быструю реакцию на изменения и, как следствие, повышение конкурентоспособности предприятия. Может иметь линейно-функциональную или матричную конфигурацию, обеспечивающую эффективное взаимодействие между различными службами и контроль за бизнес-процессами отеля. Отель делает упор на эффективность отделов и нужность вакансий на своём предприятии.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия ООО «Лотте отель Владивосток»

Основные задачи ООО «Лотте Отель Владивосток» можно кратко сформулировать следующим образом:

- Обеспечение высокого уровня сервиса и комфорта для гостей.
- Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта.
- Обеспечение эффективности операционной деятельности.
- Развитие и продвижение бренда «Lotte Hotel Vladivostok».
- Создание благоприятных условий для персонала.
- Расширение и диверсификация бизнеса.

Решение этих ключевых задач позволит ООО «Лотте Отель Владивосток» укрепить свои лидирующие позиции на рынке гостиничных услуг и обеспечить долгосрочную устойчивость бизнеса.

Основной вид деятельности ОКВЭД:

##### 55.10 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания

- предоставление мест посетителям для проживания на срок от дня или недели, преимущественно для временного пребывания Она включает предоставление комфортабельных меблированных гостевых комнат и апартаментов с заправкой постели, сменой постельного белья и ежедневной уборкой. В перечень дополнительных услуг входят: обеспечение питанием и напитками, предоставление автостоянки, услуги прачечной, библиотеки, плавательных бассейнов и тренажерных залов, комнат отдыха и развлечений, а также предоставление конференц-залов и залов для совещаний Эта группировка включает: - деятельность гостиниц, в том числе гостиниц с номерами люкс и квартирами; - деятельность мотелей [1].

##### 55.20 Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания

- предоставление мест клиентам для временного проживания на ежедневной или еженедельной основе, с предоставлением отдельной площади, состоящей из полностью

меблированных комнат или помещений с местами для проживания и сна, а также с местами для приготовления и потребления пищи, с кухонными принадлежностями и полностью оборудованной кухней. Это может быть комната или квартира в небольших отдельно стоящих многоэтажных зданиях, комнаты в сельских домах или группа зданий (одноэтажные бунгало, шале, коттеджи и домики), при этом возможно предоставление дополнительного минимального объема услуг

#### 56.10 Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания

- услуги по предоставлению питания потребителям, независимо от того, подаются ли они в специальных местах общепита или в ресторанах самообслуживания, едят их в помещении, забирают с собой или заказывают для доставки на дом;

- подготовку и подачу пищи для непосредственного потребления с транспортных средств или передвижных лавок;

- деятельность ресторанов, кафе, ресторанов быстрого обслуживания, мест с предоставлением еды на вынос, вагончиков для продажи мороженого, передвижных вагончиков для продажи пищи, деятельность по приготовлению пищи в торговых палатках;

- деятельность ресторанов и баров, связанную с доставкой продуктов питания потребителям отдельными подразделениями предприятия.

#### 68.20 Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом

- сдачу в аренду и эксплуатацию собственного или арендованного недвижимого имущества: многоквартирных зданий и других жилых домов, квартир, нежилых зданий и помещений, включая выставочные залы и складские помещения, земельных участков;

- предоставление в аренду домов, меблированных и немеблированных квартир или многоквартирных помещений, предназначенных для длительного проживания, обычно на ежемесячной или ежегодной основе;

- строительство зданий для собственного пользования;

- эксплуатацию стоянок для передвижных домов.

Основные направления деятельности гостиницы «Лотте Отель Владивосток» можно выделить следующие:

##### 1) Размещение гостей:

- предоставление номеров различных категорий;

- организация комфортного проживания гостей;

- обеспечение высоких стандартов чистоты и функциональности.

##### 2) Предоставление услуг питания:

- работа ресторанов и кафе отеля;

- обслуживание гостей в формате завтрака, обеда и ужина;

- организация банкетов, фуршетов и других мероприятий.
- 3) Организация развлечений и досуга:
  - работа фитнес-центра, бассейна, SPA-комплекса;
  - предоставление конференц-залов и помещений для мероприятий;
  - организация экскурсионных программ и трансфера для гостей.
- 4) Оказание дополнительных услуг:
  - услуги бизнес-центра, прачечной, химчистки;
  - аренда автомобилей, парковка;
  - предоставление сувениров и сопутствующих товаров.
- 5) Маркетинг и продвижение:
  - формирование привлекательных пакетных предложений;
  - продвижение бренда отеля на рынке гостиничных услуг;
  - работа с туристическими агентствами и партнерами.
- б) Управление персоналом:
  - подбор, обучение и мотивация сотрудников;
  - обеспечение качественного сервисного обслуживания;
  - создание благоприятной корпоративной культуры.

Эти основные направления деятельности позволяют гостинице «Лотте Отель Владивосток» удовлетворять разнообразные потребности гостей и обеспечивать высокую конкурентоспособность на рынке.

Виды деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток»:

- деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;
- аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом;
- аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом.

Основные задачи ООО «Лотте Отель Владивосток» [12]:

- 1) Стратегическое планирование - процесс определения направления развития компании, который обычно выполняют ее руководители. Он включает в себя установление приоритетов и принятие решений о том, как будут распределяться ресурсы, в целях поддержки выработанной концепции;
  - деятельности компании - процесс, включающий в себя не только непосредственно производство товаров или предоставление услуг, но и финансово-экономическую деятельность, снабжение, сбыт продукции, использование трудовых и материальных

ресурсов, оборудования и техники;

- общее управление персоналом - заключается в формировании системы управления персоналом, планировании и разработке оперативного плана кадровой работы, проведения маркетинга персонала, определении кадрового потенциала и потребности организации в персонале;

- контроль всех бизнес-процессов сети - стандартизированный набор действий, которые необходимо выполнить для достижения поставленной цели, совокупность его мониторинга, оценки и оптимизации.

2) Обеспечить безупречный сервис: обучайте и мотивируйте сотрудников. Они должны понимать, что удовлетворенность клиента напрямую зависит от них. Собирайте обратную связь. Мониторьте отзывы, оперативно реагируйте на критику, проводите интервью с целевой аудиторией, регулярно взаимодействуйте с поддержкой.

3) Поддержание высочайших стандартов качества предоставления услуг: улучшать качество обслуживания в отеле, внедрив такие дополнительные возможности, как онлайн-регистрация, виртуальный тур, заказ дополнительных услуг через Интернет, круглосуточное информирование.

4) Привлечение новых клиентов через: социальные сети; мессенджеры; поисковики Google и Yandex; форумы; онлайн-площадки и маркетплейсы; контекстная реклама; контент-маркетинг; реклама в интернет-изданиях.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1) предоставление номеров в гостинице «Lotte Hotel Vladivostok» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим;

2) информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов;

3) осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице;

4) своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.

«ЛОТТЕ Отель Владивосток» включает в себя номера восьми категорий, таких как [1]:

- «Премьер Люкс Семейный», Премьер семейный двухместный - это люкс-номер открытого типа с совмещенными спальней и гостиной для оптимального использования

пространства. Номер идеально подойдет для семейного отдыха. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 26 100 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 24 000 руб ;

- «Королевский Люкс», для официальных визитов высокопоставленных лиц со всего мира. Современный роскошный номер с живописным видом на Золотой мост, спальней, гостиной, кабинетом, кухней, ванной комнатой с джакузи и душем Шарко. Лучшая атмосфера для высокопоставленных лиц с персональным и предупредительным обслуживанием. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 81 900 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 78 000 руб (Рисунок В.1);

- «ДеЛюкс», номера повышенной комфортности с современным интерьером, кроватями большего размера и душевыми кабинами. Расположены на 10-12 этажах. Представлены номера с одной двуспальной или с двумя отдельными кроватями. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 23 400 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 20 000 руб;

- «Премьер», идеально подойдут для семейного отдыха. Номера располагаются на 12 этаже "Sky Floor", имеют современный интерьер, душевые кабины и кофе-машины. Номера "Премьер" делятся на 3 вида: Дабл, Твин и Семейный. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 19 300 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 17 000 руб ;

- «Премьер Люкс», с живописным видом на Золотой мост, с отдельными спальней и гостиной, ванной, душевой кабиной. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 25 200 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 23 000 руб;

- «Джуниор Люкс», комфортный и практичный люкс с живописным видом на Амурский залив, отдельными спальней и гостиной. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 23 400 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 21 000 руб;

- «Супериор Люкс», просторный стандартный номер с уютным интерьером, роскошными постельными принадлежностями и ванной гарантирует комфортное пребывание для деловых путешественников и туристов. Представлены номера с одной двуспальной или с двумя отдельными кроватями. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 17 050 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - от 12 000 до 15 000 руб.

- «Президентский Люкс», с живописным видом на Амурский залив. Номер предназначен для отдыха и работы, с отдельными спальней и гостиной, а также джакузи,



душем Шарко. Стоимость данного номера с включенным завтраком составит - 27 900 руб. Завтрак 2 000 руб. с человека за сутки. Стоимость данного номера составит - 25 000 руб.(Рисунок В.2). Услуги, предлагаемые гостям: 172 стильных номеров:

- бесплатный Wi-Fi. На всей территории отеля предлагаем вам воспользоваться бесплатным высокоскоростным доступом в Интернет;
- бесплатная минеральная вода. 2 бесплатные бутылки минеральной воды в номере;
- стандарты завтрака. В каждом отеле вам предложат вкусный и сытный завтрак, который зарядит энергией на целый день;
- бесплатный бизнес-центр. К вашим услугам бизнес-центр, где вы найдете все самое необходимое;
- оздоровительный центр. Не стоит прерывать свои тренировки даже вдали от дома: в наших отелях оборудованы современные фитнес-залы с силовыми и кардио-тренажерами, бассейном и сауной;
- меню «на вынос» 24/7. В лобби и ресторанах наших отелей вы всегда можете купить сэндвичи и легкие закуски, а также выпить чашечку ароматного кофе или чая;
- стандарты безопасности. Безопасность гостей - первостепенная задача для нас;
- киоск полезных мелочей. В отелях сети вы всегда можете приобрести полезные мелочи для путешествий или приятные сувениры.

Номера и общественные зоны отелей соответствуют стандартам безопасности отрасли, а для сохранности особо ценных вещей вы всегда можете воспользоваться сейфами в номерах или сейфовыми ячейками на стойках ресепшн.

Lotte Отель Владивосток ежедневно рад предложить гостям завтрак, корейские деликатесы в ресторане «Хэкымган» и коктейли в уютном европейском лобби-баре «Рандеву».

Ресторан «Хэкымган» - изобилие корейских деликатесов и близость Поднебесной послужили вдохновением для создателей ресторана «Хэкымган», в котором подают блюда корейской кухни в уютном современном интерьере.

Лобби-бар «Рандеву» - свежие сэндвичи и ароматный кофе в домашней атмосфере лобби-бара будут отличным дополнением к процессу плодотворной работы или отдыху.

Банкетный зал «Даймонд» - просторный зал на 80-400 гостей, площадью в 481 кв.м и может быть разделен на два «Малых Даймонда» - каждый по 240,5 кв.м.

Банкетный зал «Эмеральд» - зал вмещает от 30 до 50 человек, размером в 64,4 кв.м, высокими потолками и дневным освещением, оформленный в классическом стиле. 13

Банкетный зал «Опал» - идеальное место для проведения маленьких частных торжеств, бизнес-семинаров, переговоров и других форматов мероприятий. Вмещает до 40 человек. Имеет площадь в 50 кв.м.

Банкетный зал «Рубин» - небольшой, уютный банкетный зал «Рубин» подойдет для проведения маленьких частных торжеств, вмещает до 40 человек и имеет площадь в 50 кв.м.

Таким образом, отель предоставляет широкий спектр услуг, размещение в номерах, а также проведение конференций в банкетных залах, полностью оборудованных для мероприятий.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Лотте Отель Владивосток». Культура предприятия

Технология обслуживания в гостинице - это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющих в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит, и повышения прибыли.

1) Бронирование. Этот этап очень важен, поскольку от него зависит первое впечатление от гостиницы. Не стоит допускать ошибок с бронированием, поскольку в итоге это заканчивается неприятностями и жалобами. Заявки на заселение поступают как от туристических контор, так и от первого лица;

2) Заселение. Этот этап включает в себя прием гостей: регистрационный процесс, выдачу ключа, объяснение норм и правил поведения в отеле, размещение клиента в номере и помощь с доставкой багажа;

3) Время проживания. Включает в себя все услуги, которые предоставляет гостиница посетителю при проживании: от содержания номеров в чистоте до завтраков;

4) Выселение. Заключительный этап - правильный расчет клиента, сдача ключей и доставка багажа из номера.

Как происходит заселение гостей:

1) Бронирование - предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование клиентов. Кроме сбора заявок отдел должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования вместе с маркетинговым отделом планирует деятельность гостиницы. Процесс обслуживания гостей начинается с того, что они предварительно заказывают номера в гостинице (бронируют).

Заявки на бронирование от клиентов попадают в службу приема и размещения или в отдел бронирования. Они могут быть приняты по телефону, почте и иной связи. При предварительном бронировании процесс регистрации занимает меньше времени, так как данные о клиенте администратору уже известны [6].

2) Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при

этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты и т.п. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (п. 14 Постановления Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»), и заполнить анкету формы №1-Г. Заполнение анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Администратор должен проверить правильность заполнения данного документа.

Граждане, прибывшие в командировку, на совещание, конференцию, сборы, заполняют анкету в одном экземпляре, остальные - в двух. После проверки личные документы возвращаются владельцам. Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй - на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца. Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.

Проверив данные анкеты, администратор выписывает разрешение на поселение - документ, подтверждающий право гостя на заселение, в двух экземплярах: один для кассира, который должен выписать счет за проживание, второй для дежурной по этажу.

При регистрации клиенту выписывается счет за проживание, включающий в себя тариф номера (или места в номере), умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и т.д.

Счет выписывается в трех экземплярах: первый выдаётся клиенту, второй вместе с кассовым отчетом сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в контрольной картотеке расчетной части гостиницы.

После оплаты администратор заполняет карту гостя, где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания - документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера. По окончании оформления коридорный или посыльных провожают гостя до предоставленного ему номера. Во время регистрации багаж прибывшего находится в вестибюле. В номере коридорный показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности [7].

Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме №7-Г и ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах.

Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к

оплате счета, предъявляемого предприятию, организации. Для того чтобы не платить еще за одни сутки проживания, туристическая группа в день выезда может освободить номера, а свои вещи сдать в камеру хранения.

После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы.

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг, оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 часов той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18.00 до 23.59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на 12 часов, оплата взимается за сутки.

3) Проверку выезда по истечении расчетного часа осуществляет портье или старший администратор. Он распечатывает отчет выездов на текущие сутки в 12 ч 00 мин, проверяет по отчету время выезда гостей.

Если поздний выезд не обозначен в отчете, ему необходимо проверить по документам гостей, был ли запрошен поздний выезд, затем связаться с горничными на этаже и узнать информацию о фактически выехавших, но не выселенных по компьютеру гостей. Следует произвести выселение гостей в компьютерной системе.

Гостям, которые должны уехать, следует позвонить по телефону и напомнить о расчетном часе, предложить продлить время проживания за дополнительную плату, если у них есть такая необходимость.

Если гостя, который должен уехать нет в номере, предупредить персонал службы гостиничного хозяйства о необходимости сообщить на стойку в случае прибытия такого гостя в номер и по прибытии, предложить ему оплатить поздний выезд.

Расчетами с гостями занимается кассир (портье) службы приема и размещения. В стандартных гостиницы прописано, что гость не должен ждать сотрудника службы более 2 минут. Сотрудник радушно приветствует гостя, узнает номер комнаты, проверяет имя гостя и убедившись, что гость хочет рассчитаться, а не проверить счет и не продлить проживание, просит гостя вернуть карточку и ключ от номера.

Обязательно узнает, доволен ли гость и нужно ли ему оплатить что-то дополнительно (например, мини-бар).

Дальше портье связывается по телефону с сотрудником службы мини-баров или

службы горничных и просит проверить мини-бар в номере, из которого гость выезжает [8].

Кассир проверяет начисления, соответствие их тарифу, состоянием счета, кто оплачивает счет и способ оплаты. Счет сотрудник кладет в папку или конверт. Отвечает на вопросы гостя и в случае необходимости демонстрирует чеки и предварительные счета.

При оплате наличными кассир принимает наличные деньги, пересчитывает и вслух произносит принятую сумму. Пробивает кассовый чек, подготавливает сдачу и просит гостя подписать копию счета. Кассовый чек, счет и сдачу кладет в конверт.

При оплате по банковской карточке кассир проверяет ее подлинность и наличие преавторизации. Проведя продажу по кредитной карте и получить два чека терминала, пробивается кассовый чек по кредиту. Гостя просят подписать копию счета и чек. Кассовый чек, копия чека по кредитной карте и счет помещают в фирменный конверт и отдают гостю.

В компьютерной системе необходимо выселить гостя (установить статус «выехал» или «check-out»). Узнать, когда будет освобожден номер, поблагодарить гостя за его пребывание в гостинице и предложить забронировать номер в случае повторного визита. Предложить услуги подносчика багажа, напомните гостю взять все из сейфа, заказать такси до аэропорта, вернуть ключ и попрощаться с гостем.

Выписка из гостиницы должна быть произведена в течение 5 минут.

Если выписывается группа, то утром в день отъезда необходимо подготовить лист со списком выезжающих групп, уточнить у руководителя или сопровождающего время отъезда группы. При необходимости распорядиться о месте временного хранения багажа. Проверить есть ли неоплаченные личные счета гостей, корреспонденцию для группы. Попросить сотрудников службы мини-бара проверить мини-бары к определенному времени. Проверить все ли организовано в соответствии с запросами группы. Если кто-то из гостей должен оплатить свои счета, рассчитать их и убедившись, что все гости оплатили свои счета, попросить их заполнить анкеты для изучения качества обслуживания в гостинице (по возможности) [9].

При отъезде группы, необходимо попрощаться с туристами и руководителем группы, пожелать им счастливого пути и пригласить посетить гостиницу снова[9].

«Лотте Отель Владивосток» реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников.

Культура предприятия - это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символов. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда.

Функции культуры в ООО «Лотте Отель Владивосток»:

- 1) формирование оригинального имиджа;
- 2) усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- 3) культивирование чувства общности всех членов предприятия;
- 4) усиление системы социальной стабильности, обеспечение стандартов поведения, формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Цель корпоративной культуры - высокая прибыльность организации посредством управления человеческими ресурсами для обеспечения лояльности, отношения предприятия как к своему дому, стремления поддерживать цели и миссию гостиничного предприятия.

Корпоративная культура гостиницы действует за счет корпоративных стандартов, которые представляют собой нормы и правила обслуживания и поведения, которые гостиничное предприятие считает обязательными для выполнения в ходе работы с гостями.

Корпоративная культура состоит из следующих основных частей:

- миссия компании;
- ценности, принятые в компании;
- этика поведения;
- атрибуты и корпоративный стиль;
- взаимодействие с клиентами;
- работа с персоналом.

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице - это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [2].

Технологический цикл обслуживания гостей - это совокупность процессов в системе периодически повторяющихся явлений, действий, при которых объект, подвергающийся изменению в определенной последовательности, возвращается к исходному состоянию. Технологический цикл предприятия представлен на рисунке 2.

Базовые технологии обслуживания - это основа ведения гостиничного бизнеса, они не являются источником конкурентных преимуществ. Как правило, они широко известны, легкодоступны и используются абсолютным большинством отелей в отрасли.

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли.

Lotte Отель Владивосток предназначен для проживания деловых путешественников и

туристов, традиционно предъявляющих повышенные требования к уровню комфорта в номерах. Lotte Отель Владивосток реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников. ООО «Лотте Отель Владивосток» объединяет в себе эргономичный дизайн и высокие технологии, создающие уютную атмосферу для комфортного отдыха в отелях сети Lotte. Концепция номеров воплощает многолетний опыт работы Lotte Hotels в индустрии гостеприимства и учитывает потребности современных гостей.

Каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

Эффективная технология обслуживания гостей в отеле обеспечивает высокий уровень сервиса, удовлетворение ожиданий гостей и, как следствие, их лояльность и приверженность к гостинице.

Таким образом, обслуживание клиентов в гостинице - это комплекс мероприятий, направленных на создание максимально комфортных условий для проживания и отдыха гостей. Это ключевой аспект деятельности любой гостиницы, определяющий ее успех и конкурентоспособность.

Эффективное обслуживание гостей в гостинице обеспечивает высокий уровень удовлетворенности клиентов, их лояльность и положительные рекомендации, а также способствует повышению конкурентоспособности и репутации отеля.

Для сотрудников предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» культура предприятия заключается в многих факторах, а именно - это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, днем рождения или профессиональным праздником, чувство принадлежности к чему-то значительному, информированность персонала о планах и состоянии дел на предприятии.



### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Лотте Отель Владивосток» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно перечислить:

- баннеры в городе и за городом;
- реклама (ТВ, брошюры, визитки, купоны) в общественных местах и заведениях;
- обзоры от блогеров/критиков на отель;
- создание выгодных предложений, пакетов, акций;
- профессиональный подбор кадров.

На сегодняшний день отель предоставляет гостям 5 предложений в виде пакетных предложений и акции [1]:

- 1) Дни LOTTE, стоимость 7500р, это программа празднования 50 - летия Lotte Hotels и они предоставляют скидки на номера, но не включая завтрак.
- 2) 1+1=3, стоимость 7200р, эта программа с лозунгом «Бронируйте с выгодой: три ночи по цене двух в Лотте отель Владивосток!».
- 3) Ранняя птичка, стоимость 14 080р, включает в себя: дополнительный завтрак 2000р, включая НДС 20%, дополнительное размещение 1 (одного)/ 1 (одной) кровати в номер 2 000р.
- 4) Лучшая цена, стоимость 12 600р, включает в себя: дополнительное размещение 1 (одного) человека/ 1 (одной) кровати в номер 2 000р, завтрак не включен в тарифный план.
- 5) «Привет, Владивосток!», стоимость 12 000р, включает в себя: завтрак в Лобби Бар «Рандеву» бесплатный в зависимости от количества гостей, трансфер от/до аэропорта на комфортабельном автомобиле, ранний заезд (10:00) и поздний выезд (14:00) комплиментарно (зависит от наличия номеров).

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров;

- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных поездок работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

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

Можно утверждать, что в реалиях современного мира стандартом обслуживания в сфере гостеприимства становится легкий интернет-доступ в любой точке мира и в любое время. Для этого у отеля «Лотте Владивосток» есть свой сайт[1]. Без сомнения, развитие мобильных технологий привело к тому, что опыт гостей отеля переходит сегодня на новый уровень. Примером такого перехода может служить созданное приложение для отеля Лотте «Лису», которое позволяет гостям контролировать температуру воздуха в комнате, заказывать обслуживание в номера, заказать SPA-услуги

Следующим, не менее важным, фактором, влияющим на индустрию гостеприимства, становится интернет-маркетинг. Благодаря Интернету поиск и заказ услуг отеля стал проще. Отель «Лотте Владивосток» имеет официальную страницу во Вконтакте. Действительно, появление веб-сайтов бронирования (OTA), которые могут взимать плату за комиссию, привело к тому, что потребители уже не пересекаются с отделом бронирования отеля, предпочитая делать это через третьи лица.

Быстрыми темпами идет развитие видео-контента. Согласно исследованию, в 4 раза больше клиентов предпочитают смотреть видео о продукте, чем читать об этом. Поэтому

развитие видео-контента является одной из приоритетных задач для отелей класса «люкс».

Таким образом, существует много возможностей использования выявленных в исследованиях особенностей поведения путешественников сегмента «люкс» для эффективного построения коммуникаций в сфере гостеприимства. Были продемонстрированы разные способы взаимодействия с потребителями услуг отелей класса «люкс» как в офлайн, так и в онлайн-среде.

Всех потребителей услуг гостиницы ООО «Лотте отель Владивосток» можно разделить на 2 группы:

1 «Отдыхающие туристы». В ООО «Лотте отель Владивосток» для этой группы используются такие пакеты услуг как: бесплатные завтрак и ужин в ресторане «Рандеву» специальная цена на бронирование за 60 дней, три ночи по цене двух, ранний заезд и выезд.

2 «Молодожены». Брачующиеся предпочитают забронировать специально предусмотренный номер для молодоженов, так как все детали сервиса предоставят молодоженам незабываемый отдых. Предоставляемые услуги ООО «Лотте Владивосток» для данного сегмента состоит из: романтического ужина в ресторане «Рандеву», лепестков роз в ванной, а также бутылочка шампанского.

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

Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы ООО «Лотте Отель Владивосток» можно назвать рекламу, общественную деятельность, связи со СМИ, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов, пакетов и прочее. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

## 4 Система обеспечения безопасности

Безопасность предприятия - это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Надежную бескомпромиссную защиту помогают создать современные комплексные системы безопасности[13].

Главная задача разработки концепции безопасности — реализация условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. Ключевое значение приобретает правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание. Основными особенностями комплексных систем безопасности считаются следующие:

Гостиница заинтересована в создании имиджа открытого дома с обеспечением режима наибольшего благоприятствования для максимального числа клиентов, поэтому технические средства безопасности не должны иметь устрашающего вида и, в то же время, должны внушать клиенту чувство личной безопасности;

Основными элементами системы обеспечения безопасности в гостинице являются:

1) Организационно-управленческие мероприятия:

- назначение ответственных лиц за обеспечение безопасности;
- разработка инструкций и регламентов по действиям в чрезвычайных ситуациях;
- проведение обучения и инструктажей персонала.

2) Технические средства безопасности:

- системы пожарной сигнализации и пожаротушения;
- системы охранной сигнализации и видеонаблюдения;
- системы контроля и управления доступом;
- надежное оборудование лифтов, эскалаторов и другого транспорта.

3) Физическая охрана:

- организация круглосуточной охраны гостиницы;
- контроль и регистрация въезда/выезда автотранспорта;
- патрулирование территории и наблюдение за объектом.

4) Информационная безопасность:

- средства защиты персональных данных гостей;
- безопасность корпоративных информационных систем;
- контроль за использованием Wi-Fi и интернет-ресурсов.

5) Обеспечение безопасности питания и водоснабжения:

- соблюдение санитарно-гигиенических норм;
- регулярный контроль качества пищи и питьевой воды;
- своевременное обслуживание инженерных систем.

б) Взаимодействие с государственными органами:

- сотрудничество с правоохранительными структурами;

- соблюдение требований противопожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности.

Эффективная система обеспечения безопасности в гостинице позволяет минимизировать риски возникновения чрезвычайных ситуаций и создает безопасные условия для отдыха и пребывания гостей.

Система прохода в гостиницу и в номера должна быть предельно простой и не должна создавать для клиента больших затруднений.

В «Лотте Отель Владивосток» существуют такие виды безопасности:

1) Противопожарное оборудование.

Центральная группа наружного наблюдения, осуществляющая контроль за зданием и территорией Лотте Отеля, внедрила инновационную систему безопасности. Забота о гостях проявлена в установке высокочувствительной противопожарной системы и организации круглосуточного дежурства команды спасателей.

В Лотте Отеле Владивосток созданы условия для экстренной эвакуации всех гостей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

2) Спасательные кабинки.

3) Спасательный мост между новым и старым зданиями.

4) Противопожарная подготовка

Будучи гостиницей премиум-класса, Лотте Отель располагает собственной автономной пожарной бригадой, которая регулярно проходит учения с целью повышения квалификации работников и отработки их действий во время пожаров и катастроф.

- соревнования по противопожарным действиям;
- обязательное обучение спасению в чрезвычайной ситуации;
- противогазы во всех помещениях;
- аварийное радиовещание и осветительные приборы. Детекторы дыма, защитные щиты и оросители;
- детекторы утечки газа;
- автоматические средства обнаружения пожара.

Для обнаружения факта возгорания в «ЛОТТЕ Отель Владивосток» используются

различные типы пожарных датчиков: дымовые, тепловые, ручные. А для оповещения - громкоговорители, световые табло.

Таким образом, стандарты безопасности в гостиничном бизнесе - это комплекс норм, правил и требований, направленных на обеспечение безопасности гостей, персонала и имущества гостиницы. Реализация комплексной системы обеспечения безопасности является важнейшей задачей управления современной гостиницей, направленной на защиту гостей, сотрудников и бизнеса в целом.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 4.1 Потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Служба бронирования - это связующее звено между потенциальными гостями и гостиницей, она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим.

Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать: от ее эффективности зависит коэффициент загрузки и расширения клиентской базы гостиницы. Она должна постоянно следить за конъюнктурой, собирая заявки на бронирование и фиксируя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию больший доход. Номера, не забронированные заранее передаются для непосредственной продажи в службу размещения, предлагающую гостям данные номера по более высокой цене.

К функциям службы бронирования относятся:

- прием заявок и их обработка;
- составление необходимой документации - графиков заезда на каждый день, неделю, месяц, - квартал или год, карты движения номерного фонда;
- оказание визовой поддержки;
- изучение спроса на гостиничные услуги.

Целями процесса бронирования являются следующие:

- формирование предварительного заказа на места и номера в гостинице;
- максимальная загрузка гостиницы;
- маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг.

Период процесса бронирования:

- по отношению к единичной услуге: с момента получения заявки на бронирование до момента прибытия клиента в гостиницу с целью поселения;
- по отношению к комплексу услуг: в течение определённого периода (день, месяц, квартал, год) [15].

ПК 4.2 Деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Службу бронирования возглавляет менеджер, подчиняющийся директору отдела сбыта или директору отдела обслуживания. Количество служащих отдела зависит от размеров гостиницы и составляет 3-5 человек. Их основной задачей является реализация самого большого количества номеров гостиницы за максимально высокую цену.

Менеджер по бронированию (специалист по бронированию) - специалист, в обязанность которого входит бронирование и продвижение услуг гостиницы с целью их реализации, в том числе услуги проживания, питания, конференц-услуги, физкультурно-оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги [15].

Требования к персоналу службы бронирования включают в себя знание:

- правил и методов организации процесса обслуживания в гостинице;
- современных систем и технологий бронирования;
- основ организации труда и управления;
- правил этикета при телефонном общении;
- тарифов и прейскурантов цен на основные и дополнительные услуги гостиницы;
- режима работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги гостям;
- правил межличностного общения;
- особенностей работы с корпоративными клиентами.

Персонал службы бронирования должен уметь:

- проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг средств размещения;
- доводить до потенциальных потребителей информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения;
- выполнять работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.);
- применять на практике современные системы и технологии бронирования;
- рассматривать претензии потребителей, связанные с бронированием и качеством обслуживания, и принимать по ним решения;
- владеть интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж.

К телефонной службе отдела бронирования относится координатор бронирования. К его обязанностям относится проверка броней, звонки гостям с целью уточнения актуальности запроса, даты и время прибытия и т.д.

Главный менеджер обеспечивает контроль деятельности службы, предоставляет отчетность вышестоящему руководителю, решает конфликтные ситуации и курирует график загруженности номерного фонда.

Оператор занимается приемам заявок на бронирование, обратной связью с гостями, информированием гостей.



Специалисты по бронированию осуществляют обработку поступающих заявок, ведут учет забронированных и свободных номеров, ведут документационное обеспечение, оформляют подтверждение или отказ бронирования и т.д.

Требования к сотрудникам службы бронирования крупных гостиниц должны в полной мере соответствовать требованиям, указанным в стандарте «Услуги средств размещения. Требования к обслуживающему персоналу» [15].

ПК 4.3 Деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В обязанности руководителя службы бронирования и продаж в отеле входит:

- изучение конъюнктуры и тенденций рынка туристических продуктов;
- анализ мотивации спроса на туристические продукты и потребностей туристов;
- создание баз данных по туристическим продуктам;
- определение и согласование цен на туристические продукты;
- организация и проведение деловых переговоров;
- заключение договоров о реализации туристических продуктов;
- бронирование и продажа билетов на транспорт, бронирование мест в гостиницах;
- координация выполнения обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов;
- обеспечение взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов;
- контроль бронирования услуг, подтверждение и оформление;
- подготовка документации и отчётов в установленные сроки.

Эффективная реализация данной технологии позволяет формировать и поддерживать необходимый уровень профессиональных компетенций персонала, обеспечивая высокое качество обслуживания и конкурентоспособность гостиничного предприятия.

## 6 Индивидуальное задание

### Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Системы бронирования гостиничных услуг - специальные программные продукты, обеспечивающие чёткость и высокий уровень обслуживания клиентов. Использование такой программы в рамках управления гостиницей делает ваш бизнес прибыльнее, несмотря на необходимость вложения денег в её приобретение.

Система онлайн-бронирования гостиниц для групп отличается по своей структуре, поскольку речь идёт об обработке заказа повышенной сложности. В рамках одной заявки предстоит выполнить широкий набор требований разных лиц, а также учесть специфику оплаты услуг вашего отеля[14].

Электронные системы бронирования в гостинице для разделения двух категорий заказов - индивидуальных и групповых - предлагают отдельные сетки. Обе они должны содержать данные о статусе номеров и быть выстроены таким образом, чтобы не допускались накладки.

Система онлайн-бронирования отелей включает в себя такие составляющие (мини-модули):

- автоматическое определение статуса номера - необходимо для получения клиентом сведений о том, может ли он заселиться в интересующий его вариант на заданный период времени;
- передача данных в глобальные системы бронирования в гостинице - если ваше заведение зарегистрировано в GDS (в данный момент их четыре), то изменение сведений должно происходить одновременно с оформлением заявки для исключения вероятности накладок;
- тариф проживания - системы бронирования гостиниц должны предоставлять клиенту сведения о программах лояльности и специальных предложениях, особенно важно это при групповом резервировании, которое априори предполагает получение скидок;
- создание печатных форм оплаты - клиент должен получить возможность оплатить услуги отельного комплекса удобным для него способом, несмотря на популяризацию онлайн-платежей, система управления гостиницей должна содержать мини-модуль для создания платёжки в бумажном виде;
- поисковые фильтры - дадут возможность вашим потенциальным постояльцам в сжатые сроки самостоятельно найти номер, который устраивает по всем параметрам, системы автоматизации гостиницы снизят загруженность вашего персонала, увеличив простоту оформления заказа для клиента.

Процесс бронирования отеля через сайты отелей и системы интернет-бронирования:

1) Определение даты и места поездки:

- определите направление, в которое вы хотите отправиться;
- выберите даты вашей поездки, указав желаемые даты заезда и выезда;
- укажите количество гостей, включая взрослых и детей.

2) Поиск и выбор отеля:

- воспользуйтесь агрегаторами или непосредственно посетите сайты отелей;
- примените различные фильтры для поиска, такие как цена, рейтинг, удобства, расположение и т.д;
- изучите описание, фотографии и отзывы об отеле, чтобы убедиться, что он соответствует вашим предпочтениям.

3) Бронирование номера:

- выберите подходящий номер и тариф, соответствующий вашим требованиям;
- введите личные данные гостей, включая имя, фамилию, контактные данные (телефон, электронная почта);
- выберите способ оплаты - онлайн или при заселении;
- внимательно ознакомьтесь с политикой отеля по отмене или изменению бронирования.

4) Оплата бронирования:

- если вы выбрали онлайн-оплату, введите данные своей банковской карты;
- дождитесь подтверждения бронирования.

5) Получение подтверждения:

- на указанную вами электронную почту придет письмо с деталями вашего бронирования;
- распечатайте бронирование или сохраните его на своем смартфоне.

6) Внесение изменений или отмена:

- при необходимости внесите изменения или отмените ваше бронирование;
- уточните политику отеля по этим вопросам, чтобы избежать дополнительных расходов.

Важно тщательно проверять все данные на каждом этапе бронирования, чтобы убедиться, что все введено верно. Также рекомендуется внимательно ознакомиться с условиями отеля, особенно касающимися отмены или изменения бронирования.

## Заключение

В заключение мы можем сказать, что гостиничная индустрия является не только важной составной частью отрасли гостеприимства, но и одной из наиболее перспективных и

быстроразвивающихся отраслей.

Так как гостиничный бизнес несет в себе большой потенциал для российского рынка, который способен приносить устойчивый доход в федеральный бюджет, он представляет собой двигатель экономического роста многих стран.

К концу прохождения учебной практики была достигнута главная цель - применение практических знаний, полученных в процессе прохождения практики, приобретение навыков и исследовательской работы.

В результате прохождения учебной практики, были выполнены следующие задачи:

- 1 выполнила обязанности порттье;
- 2 отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- 3 отработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 4 отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 5 отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 6 отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 7 отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- 8 отработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 9 выполнила калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- 10 составила и обработала документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;

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

В целом, Lotte демонстрирует статус одного из ведущих конгломератов Южной Кореи с диверсифицированным бизнесом, сильными позициями на ключевых рынках и высокой конкурентоспособностью.

Компания обладает хорошим потенциалом для дальнейшего роста и развития, опираясь на свои ключевые компетенции, инновационные разработки и активную

международную экспансию.

Прохождение практики позволило достичь поставленных целей, а именно закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения. В целом «Лотте Отель Владивосток» осуществляет свою деятельность в соответствии.

Таким образом, я считаю учебную практику необходимым и очень важным элементом обучения студентов. Поняла какие профессиональные навыки мне нужно приобрести, какие личностные качества необходимо развить.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Менеджмент гостинично-ресторанного сервиса в туристской отрасли [сайт]. - URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 05.06.2024)
- 2 Официальный сайт ООО «Лотте Отель Владивосток» [сайт]. - URL: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html> (дата обращения: 05.06.2024).
- 3 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2021. - 224 с (дата обращения: 05.06.2024).
- 4 Порядок и правила регистрации [сайт]. - URL: <https://key-element.ru/poleznaya-tBэгтаиуа/Б1од/>(дата обращения: 06.06.2024).
- 5 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. - 272с (дата обращения: 06.06.2024).
- 6 Эксплуатация номерного фонда [сайт]. - URL: <https://studbooks.net/1181126/turizm/> (дата обращения: 06.06.2024).
- 7 Должностная инструкция администратора гостиницы <https://specworkgid.ru/baza-znaniij/info/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 8 Обязанности работников гостиницы [сайт]. - URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/>(дата обращения: 09.06.2024).
- 9 Очаковская, М. С. Маркетинговые коммуникации в индустрии роскоши // Маркетинговые коммуникации. - №4. - С. 248-256 (дата обращения: 11.06.2024).
- 10 Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент. 14-е изд. - СПб.: Питер, 2014. - С. 301(дата обращения: 11.06.2024).
- 11 Скорбенко, С. Тренды отельного маркетинга в 2017 году / Cossa.ru - [сайт]. URL: <http://www.cossa.ru/152/149080> (дата обращения: 14.06.2024).
- 12 Стандарты качества [сайт]. -URL: <http://www.iceet.ru/standarty-kachestva/>(дата обращения: 14.06.2024).
- 13 Правила бронирования заявок [сайт] - URL: <https://www.bgoperator.ru> (дата обращения 15.06.2024).
- 14 Система бронирования отелей [сайт]. URL: <https://bnovo.ru/> (дата обращения: 15.06.24).
- 15 Менеджер по бронированию [сайт]. URL: <https://bizfam.ru/> (дата обращения: 15.06.24).

## Приложение А

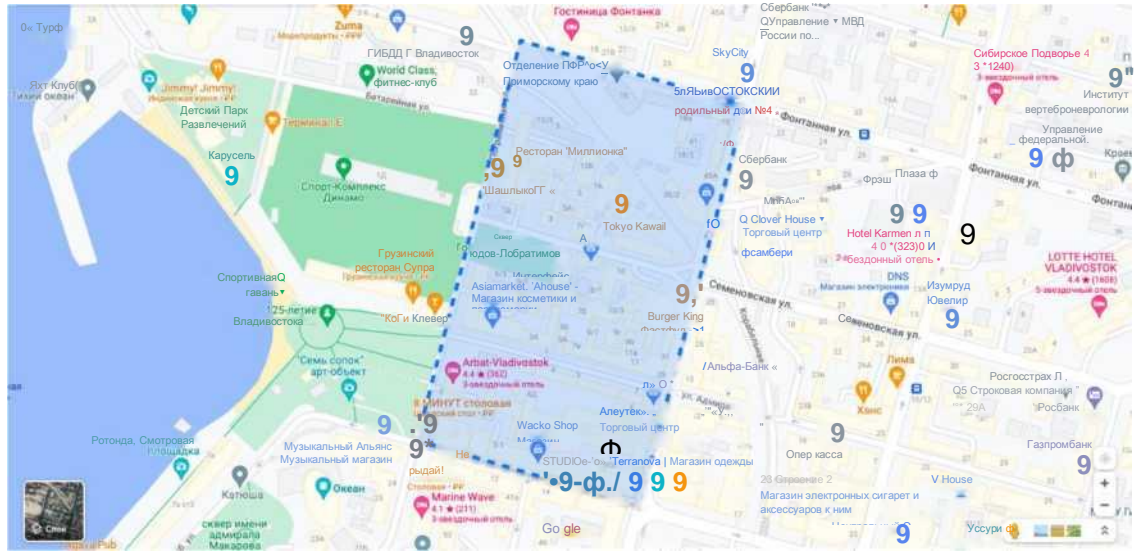


Схема проезда к ООО «Лотте Отель Владивосток»

Рисунок А.1 - Месторасположение ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

## Приложение Б

### Основные должностные обязанности персонала ООО «Лотте Отель Владивосток»

Таблица Б.1 - Основные должностные обязанности персонала

| Служба                       | Должностные обязанности   |
|------------------------------|---|
| Коммерческая служба          | <p>Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату.</p> <p>Устанавливает контакты с партнерами и клиентами, занимается вопросами маркетинга услуг, рекламы гостиницы, планирует использование помещений, обеспечивая максимальную загрузку гостиницы.</p> <p>В состав службы входят: директор службы, менеджеры по продажам, специалисты по маркетингу, рекламе, а также отдел бронирования, продаж банкетных залов.</p>  |
| Отдел бухгалтерии            | <p>Отдел бухгалтерии отвечает за финансовую деятельность компании, выплаты сотрудникам и учет средств и материалов компании. В данную службу входит отдел планирования и внутреннего контроля ведет контроль издержек производства, планирует бюджет и прибыль компании, и численность работников на год и отдел кадров отвечает за кадровую политику, прием, увольнение, адаптацию персонала, соблюдение правил компании, предоставление социальных гарантий, питание, обучение и продвижение сотрудников.</p>   |
| Служба безопасности          | <p>Отвечает за пожарную безопасность отеля. Выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. При этом предприятие может поручить выполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.</p>  |
| Служба гостевого сервиса     | <p>Связующее звено между клиентами и руководящим составом. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.</p>   |
| Служба содержания помещений  | <p>Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест чистыми и в порядке. В этом отделе также подразумевается служба няни (сиделки). Отвечает за обеспечение Хозяйственного отдела чистым бельем ежедневно. В этом отделе предоставляются услуги по химчистке и стирке белья. Служба содержания помещений обеспечивает процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, службы уборки помещений, множительной службы, услуги склада.</p>  |
| Служба общественного питания | <p>Сотрудники, специализирующиеся на управлении оказанием услуг питания клиентам отеля, функционируют в составе административной службы. Следует отметить, что менеджер по общественному питанию руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок (кухню). Менеджер по общественному питанию также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания.</p> |



Продолжение таблицы Б.1

| Служба                           | Должностные обязанности  |
|----------------------------------|--|
| Служба по работе с сотрудниками  | Занимается проблемами подбора, расстановки и повышения квалификации персонала гостиницы, готовит предложения по награждению работников по итогам работы.<br>В службе работают: директор отдела кадров, менеджер (специалист) по подбору персонала, менеджер (специалист) по обучению персонала (тренинг-менеджер), менеджер (специалист) по развитию персонала, менеджер (специалист) по социальному обеспечению.                      |
| Служба развития и продаж         | Занимается определением сегмента потребителей, определением методов привлечения клиентов, определением ценовой политики гостиницы, разработка и апробация на фокус-группах основного инструментария.   |
| Служба информационных технологий | Занимается установкой и обслуживанием программного и сетевого обеспечения компании   |
| Дополнительные службы            | Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения и другие подразделения.  |
| Инженерно-техническая служба     | Важный отдел компании, который отвечает за техническую поддержку отеля: водоснабжение, отопление, свет, звук, обслуживание и ремонт здания и его оборудования. Отдел технического обеспечения включает в себя: службу электриков; службу механиков; ремонтную службу. Данная служба осуществляет профилактический и текущий ремонт не только номерного фонда и установленного в нем оборудования, но и всего гостиничного предприятия. |

## Приложение В

Номерной фонд ООО «Лотте Отель Владивосток»

Рисунок В.1 - Номер категории  
«Королевский люкс»Рисунок В.2 - Номер категории  
«Президентский люкс»

### Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Кондратова Виктория Сергеевна,  
ФИО

Обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «04» июня 2024 г. по «17» июня 2024 г.

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

наименование организации, юридический адрес

#### Виды и объем работ в период учебной практики

| № п/п | Вид работ  | Кол-во часов |
|-------|--|--------------|
| 1     | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.  | 1            |
|       | Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии |              |
| 2     | Организация рабочего места   | 5            |
|       | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  |              |
| 3     | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа  | 6            |
|       | Оформление бронирования с использованием телефона  |              |
| 4     | Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  | 6            |
|       | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования   |              |
| 5     | Оформление индивидуального бронирования  | 6            |
|       | Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  |              |
| 6     | Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  | 6            |
|       | Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование   |              |
| 7     | Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  | 6            |
|       | Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  |              |
| 8     | Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля   | 6            |
|       | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  |              |
| 9     | Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  | 6            |
|       | Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и  |              |

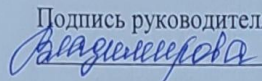


|    |  |    |
|----|--|----|
|    | состоянию номерного фонда  |    |
| 10 | Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам | 6  |
|    | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  |    |
| 11 | Создание отчетов по бронированию   | 6  |
| 12 | Составление отчета   | 12 |

Дата выдачи задания «04» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «17» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Чондратова Виктория Сергеевна,  
 ФИО

Обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «04» июня 2024 г. по «17» июня 2024 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

| Вид профессиональной деятельности   | Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций  | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями   | Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) |
|---|--|--|---|
| Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | ПК 4.1<br>Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсах персонале   | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.<br>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | Отлично   |
|   | ПК 4.2<br>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.<br>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.  | Отлично   |
|   | ПК 4.3<br>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества        | Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.<br>Контроль над передачей незабронированных   | Отлично   |

|   |                        |   |                |
|---|------------------------|---|----------------|
|   | обслуживания<br>гостей | номеров для продажи в<br>службу приема и<br>размещения. |                |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b> |                        |   | <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 17 июня 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия *Владимирова* Владимирова Е.А.  
 подпись Ф.И.О.



## ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент Кондрахова Витория Сергеевна  
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству  
 Группа С-ГД-22-1

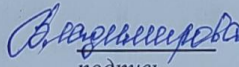
Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж  
 Сроки прохождения с «04.06.2024» по «17.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «04» июня 2024 г. Владимирова Е.А.  
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

| Дата       | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)   | Оценка | Подпись руководителя практики |
|------------|--|--------|-------------------------------|
| 04.06.2024 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 5      | Владимирова Е.А.              |
| 05.06.2024 | Организация рабочего места   | 5      | Владимирова Е.А.              |
|            | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  | 5      | Владимирова Е.А.              |
| 06.06.2024 | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа  | 5      | Владимирова Е.А.              |
|            | Оформление бронирования с использованием телефона  | 5      | Владимирова Е.А.              |
| 07.06.2024 | Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  | 5      | Владимирова Е.А.              |
|            | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования   | 5      | Владимирова Е.А.              |
| 08.06.2024 | Оформление индивидуального бронирования  | 5      | Владимирова Е.А.              |
|            | Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  | 5      | Владимирова Е.А.              |
| 10.06.2024 | Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  | 4      | Владимирова Е.А.              |
|            | Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование   | 5      | Владимирова Е.А.              |
| 11.06.2024 | Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  | 5      | Владимирова Е.А.              |

|                           |   |   |                  |
|---------------------------|---|---|------------------|
|                           | Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования                                       |   |                  |
| 12.06.2024                | Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля  | 5 | Владимирова Е.А. |
|                           | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости             | 5 | Владимирова Е.А. |
| 13.06.2024                | Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях                                 | 4 | Владимирова Е.А. |
|                           | Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | 5 | Владимирова Е.А. |
| 14.06.2024                | Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  | 5 | Владимирова Е.А. |
|                           | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения   | 5 | Владимирова Е.А. |
|                           | Создание отчетов по бронированию  | 4 | Владимирова Е.А. |
| 15.06.2024-<br>17.06.2024 | Обобщение полученных материалов   | 5 | Владимирова Е.А. |
|                           | Оформление отчёта практики  | 5 | Владимирова Е.А. |
|                           | Защита отчета по практике   | 5 | Владимирова Е.А. |
| 17.06.2024                | Дифференцированный зачет  | 5 | Владимирова Е.А. |

Руководитель

 Владимирова Е.А.  
подпись Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента  
*Кондратьевой Виктории Сергеевны*  
 группы С-ГД-22-1 при прохождении учебной 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>средний</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>средний</i>                        |
| ПК 4.1 | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале   | Организация рабочего места. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ                                  | <i>высокий</i>                        |

|        |   |  |                |
|--------|---|--|----------------|
|        |   | для приема заказа.   |                |
| ПК 4.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы              | Оформление бронирования с использованием телефона.<br>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.   | <i>высотин</i> |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.<br>Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | <i>высотин</i> |

Руководитель практики (от организации) *Владимирова Е.А.* (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)  
подпись



## ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

## АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

## ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

на учебную практику

Студентки Кондратовой Виктории СергеевныСпециальности Гостиничное дело группы С-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,  
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.полное название согласно приказу, юр. адрес

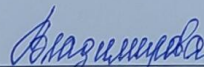
За время прохождения учебной практики студентка проявила низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими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

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

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

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

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

Руководитель  
Преподаватель АК «ВВГУ»(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)

Е.А. Владимирова

(подпись)(и.о.ф.)

«17» июня 2024 г.