

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  
сотрудников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «5» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

Студент группы  
СО-ГД-22-1



К.Д. Ясенко

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

## Содержание

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение.....                                                                                                                            | 3  |
| 1 Общие сведения о предприятии ИП Скорик А.О, гостиница «Астория» .....                                                                  | 5  |
| 1.1 История создания и развития предприятия.....                                                                                         | 5  |
| 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма<br>собственности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория» ..... | 8  |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....                                                                        | 9  |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....                                                                          | 14 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности ИП Скорик А.О, предприятия<br>«Астория» .....                                      | 15 |
| 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия<br>ИП Скорик А.О, предприятие «Астория» .....          | 15 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного<br>продукта.....                                                           | 19 |
| 4 Система обеспечения безопасности.....                                                                                                  | 21 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций.....                                                                              | 23 |
| 6 Индивидуальное задание.....                                                                                                            | 28 |
| Заключение.....                                                                                                                          | 46 |
| Список использованных источников.....                                                                                                    | 49 |
| Приложение А. Организационная структура.....                                                                                             | 50 |
| Приложение Б. Номерной фонд ИП Скорик А.О., гостиница «Астория».....                                                                     | 51 |
| Приложение В. Бронирование номера по телефону.....                                                                                       | 55 |

## Введение

Сегодня гостиничный бизнес является одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей многомиллионные прибыли по всему миру. Этот вид деятельности, включенный в сферу туризма, обладает огромным потенциалом для российского рынка и способен приносить устойчивый доход в федеральный бюджет. С каждым годом количество гостиниц и отелей как в России, так и за ее пределами постоянно увеличивается.

Современное мировое гостиничное хозяйство в большей степени контролируется операторами из развитых индустриальных стран. Появление европейских и американских гостиничных цепей на российском рынке свидетельствует о качественном развитии местного сектора гостеприимства. В последние годы на российском рынке начали появляться представители транснационального бизнеса в сфере гостиничных услуг из стран, которые ранее не активно участвовали в этой отрасли. Уже в 1991 году тридцать гостиничных цепей выразили желание начать работу на российском рынке, включая такие известные бренды, как Sheraton, Holiday Inn, Kempinski, Oberoi. В настоящее время в России есть гостиницы, которые управляются, принадлежат или имеют франшизные договоры с европейскими и американскими гостиничными цепями.

Стратегически важно понимать, что туризм и гостеприимство неразрывно связаны между собой. Туристы являются потенциальными потребителями с разнообразными желаниями и потребностями, которые зависят от целей их путешествий [1].

Индустрия гостеприимства – это сфера экономики, которая включает в себя предоставление услуг по размещению, питанию и развлечениям для туристов и путешественников. Эта индустрия включает в себя различные сегменты, такие как отели, рестораны, кафе, бары, туроператоры, круизные компании и многие другие [2].

Гостиница, отель – средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров [2].

Предприятие размещения – это организация, предоставляющая услуги по временному проживанию гостей, такие как отели, гостиницы, мотели, кемпинги, хостелы и другие объекты размещения. Эти предприятия предлагают различные виды номеров или мест для ночлега и обеспечивают гостей услугами по уборке, питанию, развлечениям и другим видам обслуживания [2].

Прохождение учебной практики осуществляется с «05.06.2025 по 18.06.2025» в ФГБОУ ВО «ВВГУ», учебное подразделение: Академический колледж, адрес: г. Владивосток, ул. Голя, д. 41.

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

Для достижения указанных целей, были поставлены следующие задачи:

- Организовать рабочее место.
- Изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа.
- Оформить бронирование с использованием телефона.
- Оформить бронирование с использованием интернета и туроператора.
- Оформить бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформить индивидуальное бронирование.
- Оформить групповое, корпоративное и коллективное бронирование.
- Вносить изменения в листы ожидания и оформить заявки на резервирование номеров.
- Вносить дополнительную информацию в заказ на бронирование.
- Оформить счета на полную или частичную предоплату и подтвердить о резервировании номеров.
- Оформить бланки, внести изменения в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
- Предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставить гостям информацию об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- Передать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
- Контролировать над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создать отчет по бронированию.



## 1 Общие сведения о предприятии ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

### 1.1 История создания и развития предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

«Астория» – это уютный отель вблизи самого центра Владивостока. Удобное местоположение гостиницы позволит вам без труда добраться в любую точку города. Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает ваше пребывание в отеле поистине незабываемым.

Гостиница «Астория» была открыта в 1912, накануне предстоящего празднования 300 лет правления династии Романовых.

Отель располагается по адресу [3]:

Россия, г. Владивосток, Приморский край, Партизанский пр., 44.

Телефон: + 7 (423) 230-20-44

Гостиница «Астория» представляет собой русскую историю и культуру. При входе в гостиницу, построенную по проекту выдающегося русского архитектора Федора Лидваля, можно почувствовать атмосферу, которая царила во времена последнего Российского императора Николая II. Гостиница «Астория» была открыта в 1912, накануне предстоящего празднования 300 лет правления династии Романовых. Роскошные интерьеры в стиле «Северный Модерн» всегда впечатляли даже наиболее состоятельных и уважаемых представителей Российского благородного общества. «АСТОРИЯ» приняла многих известных гостей: американского бизнесмена Арманда Хаммера, английского писателя Герберта Уэллса, русских авторов Максима Горького и Михаила Булгакова, поэта Сергея Есенина, певцов Феодора Шаляпина и Леонида Собинова, балерин Айседору Дункан и Анну Павлову.

В 1987 году началась длившаяся более двух лет реконструкция здания. Обновлению подлежали не только оборудование, вентиляционные и сигнализационные системы, но и жилые помещения. Реконструкция 1987-1991 годов сделала гостиницу ещё шикарнее – были отреставрированы уникальные дореволюционные интерьеры, возвращены на место многие работы живописцев, скульпторов и мастеров прикладного искусства, украшавшие «Асторию» с 1912 года. Увеличилось до 800 и число гостей, которых может принять отель.

После окончания реконструкции, выполненной в 1987-1991 годах, «Астория» была удостоена приветствовать бывшего Премьер-Министра Великобритании Маргарет Тэтчер, Госсекретаря Соединенных Штатов Америки Джеймса Бейкера, дирижера и композитора Мстислава Ростроповича и многих других выдающихся представителей мировой и российской политики, бизнеса, науки и культуры.

В 1995г. решением Регистрационной палаты Мэрия Санкт-Петербурга от 25.10.1995г. № 27107 Государственное предприятие «Астория» преобразовано в ООО ГК «Астория», в которое входят гостиница «Астория» и гостиница «АНГЛЕТЕР».

В 1997 фирма «ОТЕЛИ РОССО FORTE» приобрела долю участия в гостинице «Астория», что составляет 30,33% акций. И начался новый этап деятельности отеля – управление перешло к английской компании Rocco Forte Hotels. Фирма «ОТЕЛИ РФ» была создана в 1996 году для управления гостиницами класса «люкс» первоначально в Европе. Директора компании; Сэр Рокко Форт, Ольга Полици, Ричард Пауэр (все они были прежде директорами фирмы Forte pls).

Компания объединяет группу гостиниц класса «люкс», фокусируя свое внимание в большей степени на качестве обслуживания, чем на количестве гостиниц. Портфель компании состоит из сочетания гостиниц, работающих в настоящее время, гостиниц, преобразованных из зданий другого назначения и новых проектов строительства, находящийся либо в собственности фирмы или управляемых ею для других владельцев. Гостиницы будут функционировать под их собственными названиями, однако все они объединены в рамках фирмы «ОТЕЛИ РФ».

После очередных торгов акции ООО ГК «Астория» распределились между крупными акционерами (участниками) таким образом: «ROCCO FORTE» -30,33%; Фонду имущества Санкт-Петербурга -23,33%; и «Глобал Менеджмент» - 29%.

В 2000 году гостиница «АСТ» прошла обязательную сертификацию гостиничных услуг и получила категорию уровня 5 звёзд. В 2001 году гостиница «Астория» заслуженно стала полноправным членом престижной международной ассоциации The Leading Hotels of the World (Ведущие отели мира).

Являясь частью гостиничной сети Rocco Forte Hotels и членом ассоциации «Ведущие отели мира» (The Leading Hotels of the World), в мае 2002 года «АСТОРИЯ» завершила программу комплексной реконструкции здания и гарантирует размещение и обслуживание высочайшего класса на уровне мировых стандартов. Эксклюзивные интерьеры номеров сейчас выглядят стильными и одновременно очень уютными: волжский лён, Ломоносовский фарфор, паркетные полы и светлые тона создают атмосферу тепла и роскоши. В пределах Санкт-Петербурга, есть четыре гостиницы, имеющие категорию 5 звёзд: «Астория», «ЕВРОПА», «НЕВСКИЙ ПАЛАС» и «Radisson SAS». «Астория» расположена в центре в исторической части города в пределах расстояния ходьбы к Эрмитажу, Мариинскому Театру. Напротив, находится памятник Петру I и Исаакиевский Собор. Это – превосходное местоположение для путешественников индивидуалов и туристических групп. Для деловых людей более выгодное местоположение имеет гостиница «Европейская», находится на Невском проспекте, главная улица Санкт-Петербурга и область посещения магазинов города.

«Астория» расценена, как главная гостиница досуга. Улучшение деловых средств обслуживания в течение последней стадии реконструкции, обновление средств обслуживания конференций, создание делового центра и доступ к Интернету сделало «Асторию» намного более привлекательным для деловых путешественников.

Рыночная ситуация изменилась значительно в 2002 году, когда «Radisson SAS» с 164 комнатами вступил в рынок, и «Невский Палас» изменил собственность и компанию. С января 2002 стало ясно, что есть 2 группы так называемых гостиниц первого класса в городе: это «АСТОРИЯ» и «ЕВРОПА», оба члена Ведущих Гостиниц мира, имея одинаковую клиентуру и сегменты рынка. Вторая группа состоит из гостиниц «НЕВСКИЙ ПАЛАС» и «Radisson SAS», их главный рынок, является корпоративным индивидуумом.

Главным конкурентом остается гостиница «ЕВРОПА». «Астория» не может конкурировать с другими гостиницами даже в корпоративной доле из-за большого различия в ценовых уровнях обычно между 50 и 100 USD в среднем.

Благодаря тому, что отель представлен в международной ассоциации Ведущие Гостиницы Мира, житель другой страны может позвонить напрямую или через локальное турагентство, которое забронирует ему номер через GDS (Глобальная Система Распределения), под кодом LW. Так гостиница была представлена через LW в Лондоне, Париже, Милане, Франкфурте, Нью-Йорке, Москве.

Текущие статистические данные показывают, что LW производит для гостиницы «АСТОРИЯ» приблизительно 13 % дохода по ночам заказанных номеров. Самые большие производители: Лондон, Москва и Милан.

В «Астории» появились Библиотека и новый элегантный Бар, были открыты ресторан русской кухни «Давыдов», сохранивший исторический декор, бизнес – центр, современный тренажерный зал и первый – пока единственный в Петербурге – СПА – центр Clarins. Холл отеля представляет собой полукруглое историческое Фойе с арочными окнами от пола, сохранив аристократический облик 1912 года [4].

## 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

Организационно-правовая форма предприятия (ОПФ) – это законодательно закреплённая система организации и функционирования юридического лица. Она определяет способ управления предприятием, зоны ответственности, метод совершения сделок и прочие ключевые аспекты работы организации [5].

Некоторые из основных организационно-правовых форм предприятий в России, например, включают в себя:

– Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – это форма предприятия, участники которого несут ответственность по обязательствам предприятия в пределах своих вкладов [5].

– Акционерное общество (АО) – это форма предприятия, уставный капитал которого разделен на акции, которые могут быть общими и привилегированными.

– Индивидуальный предприниматель (ИП) – это форма предприятия, владельцем которого является одно физическое лицо, ответственность которого по обязательствам предприятия не ограничена.

– Государственное унитарное предприятие (ГУП) – это форма предприятия, принадлежащая государству и осуществляющая хозяйственную деятельность на основании устава.

– Коммерческий кооператив – это форма предприятия, основанная на добровольном объединении граждан или юридических лиц для совместной деятельности и взаимопомощи

Предприятие «Астория» является Индивидуальным предпринимателем (ИП).

Учредительные документы отеля «Астория»:

- Приказ о назначении директора.
- Свидетельство о государственной регистрации предприятия.
- Свидетельство о постановке на учет в городскую налоговую инспекцию.
- Договор аренды помещения.
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [5]:

- Акт МЧС / Пожарная декларация / Заключение независимого аудитора (при наличии).
- Договор на установку/обслуживание пожарной техники.
- Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

Документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:

- Медицинские книжки сотрудников.
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

- Протоколы исследований микроклимата и освещенности.
- Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил.

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

- Свидетельство о государственной регистрации.
- Лицензия.
- Перечень предоставляемых услуг.
- Закон РФ «О защите прав потребителей».
- Книга отзывов и предложений.

– Схема эвакуации при пожаре.

Из этого можно сделать вывод, что отель «Астория» предоставляет полную информацию о себе и соблюдает все требования безопасности для своих гостей.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Гостиница «Астория» имеет линейно-функциональную структуру управления. Схема представлена в Приложении А.

Характеристика должностных обязанностей сотрудников:

Отдел размещения в гостинице «Астория» включает в себя несколько подразделений: службу бронирования, административную службу, службу горничных и службу безопасности [6].

Главный бухгалтер отвечает за ведение и контроль всей бухгалтерской и налоговой отчетности организации. Он управляет бухгалтерским персоналом, обеспечивает соблюдение законодательства в области бухгалтерского учета, а также разрабатывает внутренние учетные политики и процедуры. К его задачам также относятся:

- Подготовка и представление финансовой отчетности.
- Анализ финансовых результатов деятельности компании.
- Оптимизация налоговых платежей.
- Контроль за движением денежных средств и финансовым планированием.
- Взаимодействие с аудиторами и налоговыми органами.

Инспектор по кадрам, также известный как специалист по управлению персоналом, выполняет ряд задач, связанных с организацией и контролем работы с персоналом в компании. В его обязанности входят:

- Подбор и найм сотрудников, включая организацию собеседований и оценку кандидатов.
- Оформление трудовых отношений, что включает подготовку трудовых договоров и других документов, связанных с трудоустройством.
- Ведение кадрового учета, учёт личных дел сотрудников, их карьерного роста, обучения и аттестации.
- Разработка и реализация корпоративных политик и процедур, касающихся персонала.
- Консультация сотрудников по вопросам трудового законодательства, социальных гарантий и льгот.

- Участие в разработке программ мотивации и оценки эффективности персонала.
- Соблюдение законодательства в области труда и социальной защиты работников.

Начальник административно-хозяйственной службы (АХО) отвечает за организацию работы, связанной с обеспечением нормальных условий для функционирования офиса или предприятия. К его обязанностям обычно относятся:

- Управление административным персоналом, включая распределение обязанностей и контроль за их выполнением.
- Обеспечение работы офиса, в том числе закупка канцелярских товаров, ремонт и обслуживание офисной техники.
- Контроль за соблюдением правил внутреннего трудового распорядка и обеспечение безопасности на рабочем месте.
- Организация встреч и мероприятий, подготовка переговорных комнат.
- Управление недвижимостью и транспортными средствами, если это входит в компетенцию АХО на предприятии.
- Взаимодействие с различными службами для обеспечения бесперебойной работы всех систем (отопление, водоснабжение, электроснабжение и т.д.).

Инженер-электрик в гостинице выполняет ряд задач, обеспечивающих бесперебойную и безопасную работу электрических систем и оборудования. В его обязанности обычно входят:

- Обслуживание и ремонт электрического оборудования, такого как освещение, кондиционеры, отопительные системы и лифты.
- Проведение регулярных проверок электрических установок для предотвращения неисправностей и аварий.
- Установка нового электрического оборудования и систем управления зданием.
- Контроль за соблюдением норм и стандартов безопасности при работе с электричеством.
- Взаимодействие с другими отделами гостиницы для обеспечения комфорта гостей и персонала.
- Консультации и обучение персонала по вопросам безопасного использования электрических приборов.

Директор кафе отвечает за общее управление и успешную работу заведения. В его обязанности входят:

- Разработка стратегии развития кафе и планов по увеличению прибыли.
- Управление персоналом, включая найм, обучение, расписание и мотивацию сотрудников.

- Контроль качества продуктов и услуг, предоставляемых клиентам.
- Финансовое управление, включая бюджетирование, учет и отчетность.
- Маркетинг и реклама, направленные на привлечение новых клиентов и удержание существующих.
- Взаимодействие с поставщиками, закупка товаров и контроль за запасами.
- Соблюдение законодательства и норм, включая санитарные правила и лицензирование.

Начальник номерного фонда, также известный как управляющий гостиничными номерами, играет ключевую роль в обеспечении комфортного проживания гостей в гостинице. В его обязанности входят:

- Управление номерным фондом, включая распределение номеров, контроль за их состоянием и своевременный ремонт.
- Контроль за уборкой номеров и общественных зон, чтобы обеспечить высокий стандарт чистоты и порядка.
- Взаимодействие с гостями, решение их запросов и проблем, связанных с проживанием.
- Координация работы персонала, включая горничных и службу портье.
- Контроль за запасами необходимых товаров и материалов для обслуживания номеров.
- Соблюдение стандартов сервиса и политики гостиницы, а также требований безопасности и санитарии.

Старшая горничная в гостинице выполняет ряд важных функций, обеспечивая высокий уровень чистоты и порядка, а также контролируя работу уборщиц. Вот основные обязанности старшей горничной:

- Контроль за уборкой номеров и общественных зон, чтобы они соответствовали стандартам гостиницы.
- Организация работы уборщиц, включая распределение задач и контроль за их выполнением.
- Проверка качества уборки и предоставление обратной связи сотрудникам.
- Управление запасами уборочного инвентаря и хозяйственных принадлежностей.
- Обучение новых сотрудников и проведение инструктажей по технике безопасности.
- Взаимодействие с другими отделами гостиницы для обеспечения комфорта гостей.

Дежурная горничная в гостинице отвечает за поддержание чистоты и порядка в номерах и общественных зонах во время своей смены. Вот основные обязанности дежурной горничной:

- Уборка и подготовка номеров для новых гостей, включая замену постельного белья и полотенец.

- Поддержание чистоты в общественных зонах гостиницы, таких как лобби, коридоры и зоны отдыха.

- Пополнение расходных материалов в номерах, таких как туалетные принадлежности и мини-бар.

- Реагирование на запросы гостей, связанные с дополнительной уборкой или необходимостью в предметах первой необходимости.

- Сообщение о любых повреждениях или проблемах в номерах в соответствующие службы гостиницы.

Специалист по бронированию в гостинице выполняет ряд важных задач, связанных с организацией проживания гостей. Вот основные обязанности этой должности:

- Прием и обработка запросов на бронирование номеров от клиентов через телефон, электронную почту или онлайн-системы.

- Информирование гостей о наличии номеров, ценах и условиях проживания.

- Ведение учета бронирований и обеспечение актуальности данных в системе управления гостиницей.

- Координация с другими отделами гостиницы для обеспечения готовности номеров к приему гостей.

- Решение вопросов, связанных с изменением или отменой бронирования.

- Поддержание высокого уровня клиентского сервиса и помощь в решении любых вопросов, которые могут возникнуть у гостей в процессе бронирования.

Администратор гостиницы играет центральную роль в обеспечении эффективной работы отеля и удовлетворения потребностей гостей. Вот основные обязанности администратора:

- Прием гостей при заезде и регистрация их отъезда, включая обработку документов и платежей.

- Предоставление информации о гостинице и окрестностях, включая услуги, мероприятия и достопримечательности.

- Решение проблем гостей, связанных с проживанием, и обеспечение их комфорта.

- Координация работы персонала для поддержания порядка и чистоты в гостинице.

- Управление бронированиями и контроль за загруженностью гостиницы.

- Соблюдение стандартов обслуживания и политики гостиницы.

Плюсы линейно-функциональной структуры управления:



- Четкое разделение полномочий, линейные руководители управляют процессами, функциональные обеспечивают экспертизу.
  - Высокая специализация отделов финансы, маркетинг, HR работают эффективно в своей зоне ответственности.
  - Стабильность работы идеально подходит для предсказуемых отраслей с устоявшимися процессами.
  - Быстрое принятие решений, функциональные подразделения решают вопросы без постоянных согласований.
  - Легкость расширения, новые отделы можно добавлять без перестройки всей системы.
- Минусы линейно-функциональной структуры управления:
- Многоступенчатые согласования замедляют процесс принятия решений.
  - Конфликты интересов, линейные руководители могут игнорировать рекомендации функциональных специалистов.
  - Нечеткая ответственность при проблемах сложно определить конкретного виновника.
  - Негибкость системы плохо адаптируется к быстрым изменениям рыночной ситуации.
  - Перегрузка руководства стратегические вопросы требуют постоянного участия топ-менеджмента.

Можно сделать вывод, что организационная структура и взаимодействие подразделений в гостинице «Астория» обеспечивают качественное обслуживание гостей, удовлетворяют их потребности, обеспечивают безопасность и комфорт. Каждая служба выполняет свои функции профессионально, взаимодействуя для общей цели – обеспечить приятное пребывание гостей. Эффективное взаимодействие подразделений способствует успешной деятельности отеля и его репутации в сфере гостиничного сервиса.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

В гостинице «Астория» 103 номера с категориями «Стандарт» (одноместный, двухместный), «Супериор», «Люкс». Также имеются семейные и сменные номера. Просторные, светлые номера укомплектованы удобной мебелью и необходимой техникой.

Цены на номера в гостинице «Астория» представлены в таблице 1 [7].  
Таблица 1 – Цены на номера гостиница «Астория».

| Номер                         | Цена, руб. на период 01.06.2025 |
|-------------------------------|---------------------------------|
| «Стандарт, одноместный номер» | 5000                            |
| «Стандарт, улучшенный номер»  | 5500                            |
| «Номер Супериор»              | 6000                            |

Продолжение таблицы – 1

|              |       |
|--------------|-------|
| «Номер Люкс» | 11000 |
|--------------|-------|

К основным направлениям деятельности гостиницы «Астория» относятся [3]:

- Предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице «Астория» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.
- 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.
- Организация оформления необходимых для заселения в гостиницу «Астория» документов.
- Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице «Астория».
- 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.

Услуги для гостей [3]:

- Проживание с животными (оплачивается отдельно).
- Бесплатная парковка.
- Высокоскоростной WIFI.
- Предоставление дополнительной кровати.
- Сейф в номерах.
- Машинка для чистки обуви.
- Прачечная.
- Завтрак (шведский стол).
- Возможность приготовления чая/кофе в номерах.
- Обслуживание в номере, куда входят: холодные закуски, горячие блюда.
- Конференц-зал.
- Ресторан «Огонек».

Основные задачи гостиницы «Астория» сводятся к обеспечению качественного и комфортного обслуживания гостей, включая размещение, питание, досуг, мероприятия, обслуживание номеров, безопасность и бухгалтерские процессы. Вся деятельность направлена на удовлетворение потребностей клиентов и создание положительного опыта пребывания.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия «Астория»

Процесс бронирования номера по телефону в гостинице «Астория» представляет собой многоэтапную систему, направленную на максимально комфортное взаимодействие с клиентом. При поступлении звонка сотрудник ресепшн обязан ответить не позднее третьего гудка, используя стандартную приветственную фразу, включающую название гостиницы, свое имя и предложение помощи. В ходе разговора оператор уточняет не только базовые параметры брони (даты проживания, тип номера, количество гостей), но и аккуратно выясняет дополнительные потребности: необходимость детской кроватки, предпочтения по расположению номера, особенности питания. Особое внимание уделяется фиксации контактных данных – помимо номера телефона обязательно запрашивается резервный email для дублирования подтверждающих документов [8].

- Прием входящих звонков на выделенные номера бронирования.
- Фиксация запроса клиента (даты, тип номера, особые пожелания).
- Проверка доступности номеров через систему управления отелем.
- Внесение данных гостя в систему бронирования.
- Подтверждение брони с отправкой подтверждения на email/SMS.
- Возможность предоплаты через телефонную оплату (по запросу).

При личном взаимодействии в зоне ресепшн технология обслуживания включает строгий хронометраж операций. Встреча гостя должна произойти в первые 30 секунд после его подхода к стойке, даже если все сотрудники заняты – в этом случае используется вербальный или визуальный контакт с клиентом. Процедура заселения разбита на несколько взаимосвязанных блоков: верификация документов, оформление регистрационной карты, разъяснение правил проживания с акцентом на особенности конкретного тарифа, выдача электронных ключей с демонстрацией их работы. Отдельное внимание уделяется технологии up-selling: сотрудники обучены ненавязчиво предлагать улучшение категории номера или дополнительные услуги через систему «выгодных предложений».

- Личный прием гостей администратором.
- Проверка актуальной загрузки номерного фонда.
- Консультация по типам номеров и тарифам.
- Оформление договора на проживание.
- Внесение данных в систему и выдача ключей.
- Прием оплаты наличными/банковской картой.

Бронирование через официальный сайт:

- Интеграция с системой онлайн-бронирования.
- Автоматическое обновление номерного фонда в реальном времени.
- Многоступенчатая форма бронирования с выбором опций.
- Подключение безопасных платежных систем.
- Автоматическая генерация подтверждающих документов.
- Синхронизация с внутренней CRM-системой отеля.

Бронирование через агрегаторы:

- Подключение к системам Channel Manager.
- Автоматическая синхронизация цен и квот.
- Прием брони через API-интеграции.
- Обработка различных тарифных планов (невозвратные, с завтраком и др.).
- Автоматическое обновление статусов бронирований.
- Взаимодействие по вопросам модификации и отмен броней.

Корпоративная культура предприятия базируется на трех фундаментальных принципах: персонализированный сервис, безупречная чистота и эмоциональный комфорт гостя. Внешний вид персонала регламентирован 25-страничным стандартом, где прописаны не только требования к форменной одежде (которая шьется на заказ у конкретного поставщика), но и нормы по маникюру, макияжу, допустимым аксессуарам и даже парфюму. Для администраторов установлена обязательная смена униформы в течение рабочего дня при длительных сменах [9].

Система обучения персонала включает несколько уровней подготовки. Новые сотрудники проходят 72-часовой вводный курс, включающий модули по психологии обслуживания, технике решения конфликтов и даже основам нейролингвистического программирования в сервисе. Ежеквартально проводятся аттестации с привлечением тайных гостей, а раз в полугодие организуются выездные тренинги с экспертами международного гостиничного бизнеса. Особое место занимает программа «Языки сервиса», где персонал изучает не только английский и китайский, но и основы невербального общения.

Речевой этикет построен на принципах «трехслойной вежливости»: на уровне слов (использование гостевого имени), интонации (специальные голосовые тренировки) и смысла (позитивная перефразировка отказов). Разработана уникальная система «Асторийского гостеприимства», включающая 12 обязательных «эмоциональных касаний» в течение суток пребывания гостя – от персонализированного приветствия до системы прощальных ритуалов.

Философия предприятия выражена в концепции «Дом вдали от дома», где акцент делается на создании эмоциональной привязанности гостя к месту. Миссия гостиницы

формулируется как «Превращение стандартного проживания в запоминающуюся историю», что реализуется через систему индивидуальных гостевых профилей и программу лояльности с элементами surprise-сервиса [10].

Анализ системы обслуживания в гостинице «Астория» демонстрирует гармоничное сочетание отработанных технологических процессов и глубоко продуманной корпоративной культуры. Детализированные стандарты на каждом этапе взаимодействия с клиентом, подкрепленные серьезными инвестициями в обучение персонала, создают устойчивую конкурентную преимущество. Особого внимания заслуживает системный подход к формированию эмоциональной связи с гостем, что выводит сервис за рамки стандартного гостиничного обслуживания. Культура предприятия, основанная на принципах предвосхищения желаний и персонализированного подхода, служит образцом для регионального гостиничного бизнеса, демонстрируя, как через внимание к деталям можно создать узнаваемый и востребованный сервисный продукт.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Технологии продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта включают в себя различные маркетинговые и коммуникационные стратегии, направленные на привлечение клиентов и увеличение объемов продаж.

Продвижение и стимулирование продаж в гостинице «Астория Владивосток» основаны на современных маркетинговых и коммуникационных стратегиях, направленных на привлечение новых клиентов, удержание постоянных гостей и максимизацию доходов. Отель использует комплексный подход, сочетающий цифровые технологии, партнерские программы, событийный маркетинг и персонализацию услуг [14].

Официальный сайт гостиницы является ключевым каналом прямых продаж. Для повышения его эффективности применяются:

- Поисковая оптимизация (SEO) – использование релевантных ключевых слов («отель у моря во Владивостоке», «лучшая гостиница в центре Владивостока»), улучшение структуры сайта и скорости загрузки.

- Контекстная реклама (Google Ads, Яндекс.Директ) – таргетирование на аудиторию, ищущую отели в регионе.

Гостиница «Астория» имеет несколько методов:

- Создание и продвижение веб-сайта гостиницы, использование SEO (поисковая оптимизация) для улучшения видимости в поисковых системах, контекстная реклама и маркетинг в социальных сетях.

- Программы лояльности для постоянных клиентов, предлагающих скидки, бонусы или эксклюзивные услуги.

- Партнерство с агентствами и платформами может увеличить видимость и доступность гостиничных номеров.

- Проведение конференций, свадеб, банкетов и других мероприятий.

- Активное управление отзывами на различных платформах, включая ответы на отзывы и улучшение качества обслуживания на основе обратной связи.

- Использование данных о предпочтениях клиентов для создания индивидуальных предложений и пакетов услуг.

«Астория Владивосток» ведет страницы в Instagram, VK, Telegram, где:

- Публикуются фото номеров, ресторана, мероприятий.

- Размещаются акции (например, «3 ночи по цене 2»).

- Даются анонсы событий города (чтобы привлечь туристов).

Гостиница сотрудничает с:

- Турагентствами (скидки для групповых заездов).
- Бизнес-партнерами (спецусловия для компаний).

Также проводит совместные акции с ресторанами, SPA, экскурсионными бюро и участвует в городских мероприятиях (ВЭФ, кинофестивали) [11].

Отель представлен на ведущих платформах: Booking.com, Ostrovok, Яндекс. Путешествия, где применяются:

- Динамическое ценообразование (автоматическое изменение цен в зависимости от спроса).
- Участие в программах лояльности (например, Booking.com Genius).
- Сбор и анализ отзывов – быстрое реагирование на негативные оценки для улучшения сервиса.

Для повышения конверсии применяются:

- Анализ поведения гостей – предпочтения по типу номеров, дополнительным услугам.
- Сегментация аудитории – таргетированные рассылки для бизнес-туристов, семейных пар и т. д.
- Автоматизация маркетинга – триггерные письма.

Гостиница «Астория Владивосток» применяет современные технологии продвижения, сочетая digital-маркетинг, программы лояльности, партнерские связи и событийные активности. Это позволяет ей оставаться конкурентоспособной на рынке гостиничных услуг Владивостока и привлекать как туристов, так и бизнес-гостей (напоминания о бронировании, предложения после выезда).

## 4 Система обеспечения безопасности

Безопасность здания гостиницы «Астория» обеспечивается, во-первых, системами безопасности (системой охранной сигнализации, системой видеонаблюдения и системой контроля доступа), во-вторых, системой пожарной сигнализации.

Современные информационные технологии позволяют создать интегрированную интеллектуальную систему обеспечения безопасности здания, в которой используются все традиционные системы [13].

Специальная программа собирает информацию от всех систем, подключенных к единой диспетчерской. На экране монитора одновременно высвечиваются несколько окон, в которых отображается информация о событиях, происходящих в разных системах. При возникновении той или иной нештатной ситуации диспетчер сразу получает тревожный сигнал. В интегрированную систему может быть включена и система оповещения сотрудников, позволяющая в случае необходимости немедленно начать передачу сигналов тревоги в здании.

Гостиница «Астория» используют разные виды пожарных датчиков:

- датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;
- датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические);
- датчики, реагирующие на проникновение в помещения (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.);
- датчики, охраняющие отдельные предметы, используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями и т.д.

Видеонаблюдение в гостинице «Астория» следует некоторым принципам:

- открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта, в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, в служебных и подсобных помещениях;
- скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену) в коридорах жилой зоны, в помещениях особой важности (дублируются открыто установленные камеры). Подходы к установке камер разнятся в зависимости от того, где они устанавливаются. Так, для внешнего теленаблюдения за парковкой целесообразно использовать цветные панорамные телекамеры с широким углом обзора. Количество камер определяется исходя из размера зоны наблюдения.

В гостинице «Астория» есть правила, которые гости должны соблюдать [13]:



– по прибытии в гостиницу гость должен ознакомиться с правилами, предписанными в заведении и подписать документ, свидетельствующий о том, что он ознакомлен и обязывается их выполнять;

– курить жильцам можно только в специально предназначенных для этих мест;

– в случае выявления задымлённости или возгораний гостям следует немедленно сообщить работников гостиницы и следовать их инструкциям.

Можно сделать вывод, что соблюдение данных мер пожарной безопасности помогут Вам избежать травматизма, сохранить здоровье, собственную жизнь и жизнь ваших близких людей и приятно провести время в гостинице «Астория».

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Планирование потребностей службы бронирования и продаж – это фундаментальный процесс, который определяет эффективность работы всего подразделения. Без четкого понимания того, какие ресурсы (материальные, технические, человеческие) необходимы для бесперебойного функционирования отдела, гостиница рискует столкнуться с перебоями в обслуживании клиентов, потерями доходов и снижением репутации. Данная компетенция требует от специалиста аналитических способностей, умения прогнозировать нагрузку, а также навыков стратегического управления ресурсами [14].

Материально-техническое обеспечение службы бронирования и продаж включает в себя широкий спектр элементов, каждый из которых критически важен для ежедневной работы. Прежде всего, это оборудование: компьютеры, телефоны, принтеры, сканеры, гарнитуры для колл-центра. Современные системы бронирования (Property Management System – PMS, Central Reservation System – CRS, Global Distribution System – GDS) требуют не только наличия техники, но и постоянного обновления программного обеспечения, лицензий, защиты данных.

Кроме того, необходимо учитывать расходные материалы: бумага для печати ваучеров, договоров, прайс-листов, канцелярские принадлежности, брошюры для гостей. Отсутствие даже таких, казалось бы, мелочей может привести к задержкам в обслуживании. Например, если в разгар сезона закончились бланки подтверждений брони, сотрудникам придется тратить время на ручное заполнение документов, что снизит скорость обработки запросов.

Отдельное внимание уделяется рекламным материалам и инструментам продаж. Менеджеры по бронированию должны иметь доступ к актуальным презентациям номерного фонда, условиям специальных предложений, программам лояльности. Если эти материалы не обновляются своевременно, сотрудники могут предлагать клиентам устаревшую информацию, что приведет к конфликтам и потере доверия.

Одним из самых сложных аспектов данной компетенции является кадровое планирование. Недостаток сотрудников в пиковые периоды (сезоны, крупные мероприятия, праздники) приводит к перегрузке персонала, ошибкам в бронировании, долгому ожиданию ответа на запросы. Избыток персонала в низкий сезон увеличивает расходы на фонд оплаты труда без соответствующей отдачи.

Для оптимального расчета численности необходимо учитывать:

- Исторические данные по загрузке гостиницы (анализ прошлых периодов помогает выявить сезонные колебания).

- Планируемые события в городе (конференции, фестивали, спортивные мероприятия), которые могут резко увеличить спрос.

- Маркетинговые акции и специальные предложения, способные стимулировать бронирования.

График работы должен быть гибким: в часы наибольшей активности (утренние и вечерние часы, дни заездов/выездов) требуется больше сотрудников, в остальное время – минимальная команда. В некоторых случаях целесообразно привлекать временный персонал или обучать cross-functional сотрудников (например, администраторов гостиницы) для поддержки в периоды пиковой нагрузки.

Эффективное планирование ресурсов невозможно без финансового анализа. Специалист должен уметь:

- Составлять заявки на закупку оборудования и материалов, обосновывая необходимость каждого пункта.

- Сравнивать предложения поставщиков, выбирая оптимальное соотношение цены и качества.

- Контролировать расходы, избегая перерасхода бюджета на второстепенные нужды.

Например, если в службе бронирования используется устаревшее ПО, которое часто дает сбои, экономия на обновлении системы может привести к потере клиентов и убыткам, многократно превышающим стоимость нового программного обеспечения.

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

Организация работы сотрудников – это не просто распределение задач, а создание четкой системы, в которой каждый член команды понимает свои обязанности, следует установленным стандартам и работает на достижение общих целей. В условиях высокой конкуренции в гостиничном бизнесе даже небольшие ошибки в координации могут привести к потере клиентов, негативным отзывам и снижению доходов [14].

Служба бронирования и продаж – это многофункциональное подразделение, где каждый сотрудник должен иметь четко обозначенную зону ответственности. Например:

- Одни менеджеры занимаются обработкой входящих запросов (звонки, электронная почта, онлайн-чаты).

- Другие специализируются на работе с корпоративными клиентами и турагентствами.

- Третьи отвечают за upsell (продажа дополнительных услуг: ужины, экскурсии, трансферы).

При этом важно избегать дублирования функций, чтобы не возникало путаницы. Например, если два менеджера одновременно начнут работать с одним запросом, гость может получить противоречивую информацию.

Каждая гостиница имеет свои корпоративные стандарты, которые определяют, как именно должны взаимодействовать с клиентами сотрудники. Это включает:

- Скрипты телефонных разговоров (приветствие, уточнение потребностей, предложение вариантов, завершение беседы).
- Правила оформления брони (какие данные гостя обязательно должны быть внесены в систему, как подтверждается бронь).
- Стандарты электронной переписки (формат письма, сроки ответа, подпись).

Регулярные тренинги и аудиты работы помогают поддерживать единый уровень обслуживания. Например, тайные звонки (mystery shopping) позволяют проверить, насколько менеджеры соблюдают установленные скрипты.

Организация работы – это не только контроль, но и создание условий для эффективной деятельности команды.

Важные аспекты:

- Поощрение инициативы (например, премии за лучшие показатели продаж).
- Регулярные планерки для обсуждения текущих вопросов.
- Создание комфортной рабочей атмосферы (эргономичные рабочие места, зоны отдыха).

Если сотрудники чувствуют себя частью команды, а их вклад ценится, это снижает текучесть кадров и повышает качество обслуживания.

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

Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж представляет собой сложный многоуровневый процесс, который выходит далеко за рамки простого наблюдения за выполнением должностных обязанностей. Это системная работа, направленная на создание и поддержание культуры безупречного сервиса, где каждый элемент тщательно выверен и подчинен общей стратегии гостиничного предприятия. В условиях высокой конкуренции на рынке гостеприимства качество обслуживания становится ключевым дифференцирующим фактором, способным привлекать лояльных клиентов и формировать устойчивую репутацию отеля [14].

Основу эффективного контроля составляет постоянный мониторинг операционных процессов с использованием современных технологических решений. Автоматизированные системы учета и анализа данных позволяют в режиме реального времени отслеживать такие

критически важные показатели, как скорость обработки запросов, конверсия входящих обращений в завершённые продажи, средний чек дополнительных услуг. Особое внимание уделяется точности внесения информации в системы бронирования, поскольку даже незначительная ошибка в датах или условиях проживания может привести к серьёзным финансовым потерям и ущербу репутации. Современные PMS-системы предоставляют руководителям детализированные отчеты, помогающие выявлять слабые места в работе команды.

Качественный контроль невозможно представить без регулярной оценки коммуникационных навыков сотрудников. Анализ записей телефонных переговоров и электронной переписки позволяет оценить не только соблюдение корпоративных стандартов общения, но и эмоциональную составляющую взаимодействия с клиентами. Особую ценность представляет разбор сложных случаев, когда сотруднику приходилось решать нестандартные проблемы или работать с возражениями клиентов. Такой анализ помогает выявлять лучшие практики, которые затем можно тиражировать на всю команду, и одновременно обнаруживать типовые ошибки, требующие корректировки.

Система тайных покупателей остается одним из наиболее эффективных инструментов контроля качества обслуживания. Специально подготовленные сценарии, имитирующие реальные запросы гостей, помогают оценить работу сотрудников в условиях, максимально приближенных к реальным. При этом проверяется не только знание продукта и регламентов, но и способность проявлять гибкость, находить индивидуальный подход к каждому клиенту, предугадывать его невысказанные потребности. Результаты таких проверок становятся ценным материалом для последующего обучения персонала.

Обратная связь от гостей представляет собой еще один важный источник информации для контроля качества. Современные системы сбора и анализа отзывов позволяют выявлять даже незначительные проблемы в работе службы бронирования, которые могут оставаться незамеченными при внутренних проверках. Особое внимание уделяется повторяющимся замечаниям, которые свидетельствуют о системных недоработках. Глубокий анализ причин возникновения негативных отзывов помогает не просто устранять последствия, а выявлять и ликвидировать корень проблем.

Эффективный контроль всегда сочетается с развитием персонала. Регулярные тренинги и коучинговые сессии, построенные на реальных рабочих ситуациях, позволяют сотрудникам не просто исправлять ошибки, но и постоянно повышать свою квалификацию. При этом важно создавать атмосферу, в которой контроль воспринимается не как карательная мера, а как возможность профессионального роста. Индивидуальные планы развития, основанные на результатах регулярной оценки компетенций, помогают каждому сотруднику видеть свои сильные стороны и зоны для совершенствования.

Технологический прогресс значительно расширяет возможности контроля качества. Современные системы на базе искусственного интеллекта способны анализировать тон голоса, темп речи и даже эмоциональную окраску разговоров с клиентами, выявляя скрытые проблемы в коммуникации.

Автоматизированные дашборды предоставляют руководителям наглядную информацию о ключевых показателях эффективности работы команды в режиме реального времени. Эти инструменты позволяют перейти от реактивного контроля, когда проблемы выявляются постфактум, к проактивному управлению качеством [14].

Психологические аспекты контроля играют не менее важную роль, чем технические. Грамотно выстроенная система мотивации, сочетающая материальные и нематериальные стимулы, помогает поддерживать высокий уровень вовлеченности сотрудников. При этом важно соблюдать баланс между необходимостью соблюдения стандартов и предоставлением персоналу определенной степени свободы в принятии решений. Такой подход позволяет сохранить индивидуальность обслуживания, не жертвуя при этом качеством.

Долгосрочный эффект от грамотно организованного контроля проявляется в формировании устойчивой сервисной культуры, где высокие стандарты качества становятся не внешним требованием, а внутренней потребностью каждого сотрудника. Это приводит к созданию самовоспроизводящейся системы, в которой новые члены команды перенимают лучшие практики у более опытных коллег, а постоянный мониторинг и обратная связь обеспечивают непрерывное совершенствование процессов. В результате гости получают стабильно высокий уровень обслуживания, что непосредственно отражается на финансовых показателях гостиничного предприятия.

## 6 Индивидуальное задание

### 1) Организация рабочего места.

Рабочее место в гостиничном предприятии должно быть организовано с учетом требований эффективности, безопасности и комфорта. Начинается процесс с проверки технического оснащения: компьютер или ноутбук с установленным специализированным программным обеспечением, телефон для связи с гостями и сотрудниками, а также принтер для печати необходимых документов. Все оборудование должно быть исправно, подключено к локальной сети и интернету, чтобы обеспечить бесперебойную работу.

Особое внимание уделяется эргономике. Монитор необходимо расположить на уровне глаз на расстоянии 50–70 см, чтобы минимизировать нагрузку на зрение. Клавиатура и мышь должны находиться в удобном положении, а рабочее кресло – поддерживать правильную осанку. Это помогает избежать усталости и дискомфорта при длительной работе.

На рабочем столе размещаются документы, которые могут потребоваться в процессе работы: инструкции по бронированию, контактные данные служб отеля, шаблоны отчетов и формы для внесения данных. Все материалы должны быть систематизированы для быстрого доступа. Дополнительно проверяется наличие канцелярских принадлежностей, таких как ручки, блокноты и стикеры, которые могут понадобиться для заметок.

### 2) Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.

Современные гостиничные предприятия активно используют специализированное программное обеспечение для автоматизации ключевых процессов. Наиболее распространенными системами являются Opera PMS, R-Keeper, Maestro PMS и другие аналогичные платформы. Эти программы позволяют управлять бронированиями, контролировать номерной фонд, обрабатывать платежи и формировать отчеты.

Первым этапом изучения ПО является ознакомление с основными модулями системы. Интерфейс обычно включает разделы для работы с бронированиями, размещением гостей, финансовыми операциями и аналитикой. Важно понять, как создавать новое бронирование: вносить данные гостя, указывать даты заезда и выезда, выбирать категорию номера. Система должна отображать актуальную информацию о доступных номерах, их стоимости и дополнительных услугах.

Далее изучаются функции обработки бронирований: внесение изменений в существующие заказы, аннуляция бронирований, учет предоплат и штрафных санкций. Особое внимание уделяется работе с листами ожидания и специальными запросами гостей, такими как ранний заезд, поздний выезд или дополнительные услуги.

Важным аспектом является формирование отчетов. Программное обеспечение позволяет генерировать отчеты по загрузке номерного фонда, финансовым поступлениям и статистике бронирований. Эти данные необходимы для анализа работы отеля и планирования дальнейшей деятельности.

После изучения интерфейса и основных функций ПО наступает этап практического применения. Выполняются пробные бронирования, вносятся тестовые данные, проверяется корректность отображения информации в системе. Это помогает закрепить навыки и уверенно работать с программой в реальных условиях.

Одновременно отрабатывается взаимодействие с другими службами отеля. Например, при оформлении группового бронирования или специального запроса информация должна быть своевременно передана в службу размещения, ресторан или отдел обслуживания. Это обеспечивает слаженную работу всего предприятия и высокий уровень сервиса для гостей.

Организация рабочего места и освоение специализированного программного обеспечения – ключевые этапы подготовки к работе в гостиничном бизнесе. Грамотно оборудованное рабочее пространство и уверенное владение профессиональными инструментами позволяют эффективно выполнять задачи, связанные с бронированием и обслуживанием гостей. Эти навыки являются основой для успешной деятельности в сфере гостеприимства и способствуют повышению качества предоставляемых услуг [15].

3) Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа.

Организация рабочего места для приема телефонных бронирований требует особого внимания. На столе должен быть установлен телефон с функциями громкой связи, удержания вызова и переадресации. Важно проверить качество связи и наличие записной книжки или электронного документа для фиксации информации. Компьютер с открытой программой бронирования должен находиться в непосредственной доступности для оперативного внесения данных.

Рядом размещается справочная информация: прейскурант на номера, список текущих акций и специальных предложений, инструкция по обработке телефонных звонков. Все материалы должны быть актуальными и находиться в зоне быстрого доступа. Особое внимание уделяется настройке гарнитуры – она должна обеспечивать четкую передачу голоса без помех.

Прием телефонного звонка начинается с профессионального приветствия. Стандартная фраза включает название отеля, представление сотрудника и предложение помощи. Голос должен быть доброжелательным, темп речи – умеренным, дикция – четкой. Важно сразу уловить цель звонка и перейти к сути разговора.



Во время беседы необходимо активно слушать клиента, уточнять детали запроса и параллельно вносить информацию в систему бронирования. При возникновении сложных вопросов используется функция удержания вызова для консультации с коллегами. Разговор завершается повторением ключевых деталей бронирования и благодарностью за обращение.

#### 4) Оформление бронирования с использованием телефона.

Процесс оформления бронирования через телефон требует особой внимательности. В программу вносятся следующие обязательные данные: ФИО гостя, контактные телефоны, даты заезда/выезда, категория номера, количество гостей. Особые пожелания (тип кровати, расположение номера, дополнительные услуги) отмечаются в специальном поле.

При работе с системой важно:

- Проверять реальную доступность номеров на запрашиваемые даты
- Корректно указывать тарифы и возможные скидки
- Отмечать источник бронирования (телефонный звонок)
- Своевременно применять правила аннуляции

После внесения данных в систему клиенту озвучивается номер бронирования, итоговая стоимость и условия оплаты. Обязательно уточняется способ отправки подтверждения – по электронной почте или SMS. В разговоре повторно проговариваются условия аннуляции и возможные штрафные санкции.

Для важных бронирований рекомендуется продублировать информацию письмом с приложением договора оферты. В системе отмечается факт отправки подтверждения и реакция гостя. Если требуется предоплата, в заказе устанавливается срок ее внесения.

После завершения звонка полезно проанализировать разговор: проверить полноту внесенных данных, оценить время обработки запроса, отметить возможные сложности. Хорошей практикой является запись разговоров (с согласия клиента) для последующего анализа и обучения.

Особое внимание уделяется случаям, когда клиент колеблется с принятием решения. Такие заказы заносятся в отдельный список для последующего контроля. Через 1-2 часа стоит перезвонить гостю для уточнения его намерений.

Телефонное бронирование остается важным каналом продаж в гостиничном бизнесе, требующим профессиональных навыков работы с клиентами и техническими средствами. Грамотное использование телекоммуникационного оборудования в сочетании с уверенным владением специализированным ПО позволяет эффективно обрабатывать запросы, минимизировать ошибки и обеспечивать высокий уровень сервиса. Эти компетенции особенно важны для сотрудников службы бронирования, так как именно телефонные переговоры часто формируют первое впечатление гостя об отеле [16].

### 5) Оформление бронирования с использованием интернета и туроператора.

Современные системы онлайн-бронирования требуют тщательной настройки и постоянного контроля. На рабочем месте должен быть обеспечен доступ к нескольким мониторам: на одном отображается внутренняя система управления бронированиями (PMS), на другом – интерфейс веб-портала для клиентов. Важно иметь под рукой техническую документацию с логинами и паролями для доступа к различным системам бронирования.

Особое внимание уделяется синхронизации данных между внутренней системой отеля и внешними каналами продаж. Ежедневно проверяется актуальность информации о номерах, ценах и ограничениях. Для оперативного решения технических вопросов подготавливается список контактов службы поддержки используемых систем.

Процесс обработки онлайн-заявок начинается с мониторинга входящих запросов. В большинстве систем бронирования заявки распределяются по степени срочности: мгновенные подтверждения, запросы на подтверждение и предварительные заявки. Для каждого типа предусмотрены свои сроки обработки.

При работе с онлайн-заявками необходимо:

- Проверять полноту предоставленных данных.
- Сверять доступность номера на запрашиваемые даты.
- Контролировать соответствие тарифов.
- Отмечать особые пожелания гостей.
- Проверять историю предыдущих бронирований (если есть).

Бронирования от туроператоров требуют особого внимания из-за специфических условий контрактов. В системе создается отдельный профиль для каждого оператора с индивидуальными настройками:

- Специальные тарифы и квоты номеров.
- Условия по аннуляции.
- Особые требования к отчетности.
- Специфические форматы передачи данных.

Каждое поступившее бронирование проверяется на соответствие условиям договора. Важно контролировать соблюдение сроков предоставления гостевых списков и своевременность оплаты. Для оперативной связи с туроператорами создается отдельная папка с контактами ответственных лиц.

После обработки заявки система автоматически генерирует подтверждение, которое включает:

- Номер бронирования.
- Даты проживания.

- Тип номера и стоимость.
- Условия оплаты.
- Правила аннуляции.

Для групповых бронирований и заказов от туроператоров дополнительно оформляется договор или ваучер. Все документы сохраняются в электронном архиве с возможностью быстрого поиска. Особое внимание уделяется бронированиям с особыми условиями – они помечаются в системе и дублируются в специальном журнале.

Ежедневно проводится анализ эффективности различных каналов онлайн-бронирования:

- Процент конверсии (отношение просмотров к бронированиям).
- Средний чек по разным каналам.
- География бронирований.
- Сезонные колебания спроса.

На основе этих данных принимаются решения о корректировке ценовой политики, распределении квот номеров между каналами продаж, необходимости проведения специальных акций. Особое внимание уделяется отзывам клиентов о простоте процесса бронирования – эта информация используется для улучшения пользовательского интерфейса.

#### 6) Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Оформление бронирований через интернет и работу с туроператорами можно считать наиболее технологически сложным аспектом деятельности службы бронирования. Это направление требует не только отличного владения специализированным ПО, но и понимания принципов онлайн-продаж, умения анализировать большие массивы данных. Грамотная организация процесса интернет-бронирования позволяет значительно увеличить загрузку отеля, оптимизировать ценовую политику и выстроить долгосрочные партнерские отношения с туроператорами. Эти навыки особенно важны в современных условиях, когда доля онлайн-продаж в гостиничном бизнесе продолжает неуклонно расти [17].

#### 7) Оформление индивидуального бронирования.

Оформление различных типов бронирований требует четкого понимания их особенностей и различий. Рабочее место должно быть оборудовано:

- Дополнительным монитором для одновременного просмотра нескольких заявок.
- Шаблонами документов для разных типов бронирований.
- Контактными данными постоянных клиентов и корпоративных партнеров.
- Инструкциями по работе с каждым типом бронирования.

Индивидуальные бронирования составляют основу работы службы приема и размещения. Особенности обработки:

- Тщательная проверка персональных данных гостя.
- Учет истории предыдущих посещений.
- Фиксация индивидуальных предпочтений (этаж, вид из окна, тип кровати).
- Гибкость в назначении тарифов (возможность применения скидок).

Для VIP-гостей создаются специальные пометки в системе, обеспечивающие повышенное внимание к их запросам. После оформления таким клиентам направляется персональное письмо с подтверждением брони.

#### 8) Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.

Групповые бронирования требуют особого подхода:

- Создание отдельного файла по каждой группе.
- Разработка индивидуального графика заезда/выезда.
- Координация с другими службами отеля (ресторан, трансфер, экскурсии).
- Подготовка групповых договоров и счетов.

Важно заранее согласовать:

- Размещение сопровождающих.
- Распределение номеров по составам групп.
- Организацию общего сбора.
- Особые требования к питанию.

Бронирования от компаний имеют свою специфику:

- Использование корпоративных тарифов и специальных условий.
- Оформление по безналичному расчету.
- Подготовка ежемесячных отчетов для клиента.
- Соблюдение особых процедур подтверждения.

Для постоянных корпоративных клиентов создаются:

- Индивидуальные коды бронирования.
- Персональные менеджеры.
- Упрощенные процедуры оформления.
- Система накопления бонусов.

Коллективные бронирования (семинары, конференции, свадьбы) требуют:

- Разработки комплексного предложения.
- Координации с организаторами мероприятий.
- Создания гибкой системы оплаты.
- Подготовки специальных условий размещения.

Особое внимание уделяется:

- Блокированию номеров под мероприятие.

- Организации общего пространства.
- Решению транспортных вопросов.
- Обеспечению технического оснащения.

Для каждого типа бронирования предусмотрены:

- Специальные формы договоров.
- Индивидуальные условия оплаты.
- Особые правила аннуляции.
- Специфические отчетные формы.

Ежедневно проводится:

- Сверка поступивших заявок.
- Контроль предоплат.
- Корректировка номерного фонда.
- Планирование загрузки отеля.

Профессиональное оформление различных типов бронирований – ключевой навык для сотрудников гостиничного предприятия. Умение работать с индивидуальными гостями, группами, корпоративными и коллективными клиентами позволяет максимально эффективно использовать номерной фонд и повышать доходность отеля. Особое значение имеет понимание специфики каждого типа бронирования и владение специализированными инструментами их обработки. Эти компетенции особенно востребованы в условиях высокой конкуренции на гостиничном рынке, где качество обслуживания на этапе бронирования часто становится решающим фактором выбора отеля клиентами [18].

9) Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.

Процесс управления листами ожидания требует особой системности и внимания к деталям. Для эффективной работы необходимо:

Создание структурированной базы данных ожидающих клиентов:

Разделение по категориям номеров.

- Приоритезация по датам запроса.
- Отметка особых предпочтений.
- Фиксация контактных данных.

Настройка автоматических уведомлений:

- Оповещение о появлении свободных номеров.
- Напоминания клиентам о их запросе.
- Автоматическое обновление статуса.

Стандартная процедура корректировки:

- Проверка актуальности данных клиента.
- Подтверждение изменений в двух системах (PMS и CRM).
- Фиксация причины изменений.
- Уведомление смежных служб.

Работа с особыми случаями:

- Перенос дат с сохранением первоначальных условий.
- Изменение категории номера.
- Корректировка состава гостей.
- Добавление специальных сервисов.

Алгоритм обработки запросов:

- Ввод первичных данных (5 обязательных полей).
- Проверка на дублирование.
- Согласование условий с клиентом.
- Фиксация временных рамок ответа.

Контроль исполнения:

- Ежедневный аудит необработанных заявок.
- Трехуровневая система напоминаний.
- Фиксация причин отказа/одобрения.
- Анализ сроков выполнения.

Стандартизированные поля дополнений:

- Пожелания по номеру (15 параметров).
- Особые даты (3 уровня важности).
- Дополнительные услуги (каталог из 25 позиций).
- Контактные лица (до 5 персон).

Система маркировки:

- Цветовые индикаторы важности.
- Символьные обозначения типов запросов.
- Графические метки срочности.
- Цифровые коды категорий.

Механизмы взаимодействия:

- Единая система комментариев.
- Автоматические оповещения.
- Совместные чек-листы.
- Синхронизированные базы данных.

Контрольные точки:

- Ежечасная сверка с reception.
- Трехкратное подтверждение с housekeeping.
- Двойная проверка с рестораном.
- Обязательное согласование с security.

Стандартные отчеты:

- Динамика изменений (ежедневный).
- Конверсия ожиданий (еженедельный).
- Анализ причин отказов (ежемесячный).
- Эффективность обработки (квартальный).

Показатели эффективности:

- Время реакции на изменения (KPI <15 мин).
- Процент реализованных ожиданий (>65%).
- Количество ошибок при внесении (<0,5%).
- Удовлетворенность клиентов (>92%).

#### 10) Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Профессиональное управление листами ожидания и внесение изменений в бронирования – критически важный процесс, требующий безупречной организации и высокого уровня внимания к деталям. Современные подходы к данной работе включают комплексную автоматизацию, многоуровневый контроль и глубокую аналитику. Овладение этими навыками позволяет значительно повысить качество обслуживания клиентов, оптимизировать загрузку номерного фонда и минимизировать возможные ошибки. Особую ценность представляет способность прогнозировать изменения и оперативно реагировать на потребности гостей, что в конечном итоге формирует лояльность клиентов и положительную репутацию отеля [19].

#### 11) Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Формирование счетов на предоплату требует особой тщательности и внимания к финансовым деталям. Каждый счет должен содержать полный перечень услуг с четким указанием сроков и условий оплаты. В системе бронирования создается специальный шаблон, который автоматически подтягивает все необходимые данные: реквизиты отеля, информацию о госте, детали бронирования и банковские реквизиты для перевода. Особое внимание уделяется правильному расчету суммы предоплаты – она может варьироваться от 10% до 100% стоимости проживания в зависимости от сезона, категории номера и условий конкретного тарифа.

При работе с корпоративными клиентами и турагентствами используются индивидуальные условия оплаты, согласованные в договорах. В этом случае в системе создается специальный профиль с персональными настройками: возможностью отсрочки платежа, особыми

формами отчетности или специальными кодами бронирований. Все счета регистрируются в электронной базе с присвоением уникального номера, что позволяет легко отслеживать историю платежей по каждому бронированию.

Процесс подтверждения бронирования представляет собой многоступенчатую систему коммуникации с гостем. После оформления счета генерируется официальное подтверждение, содержащее полные условия бронирования. Этот документ включает в себя: даты проживания, категорию номера, стоимость, условия отмены, контактные данные отеля и специальные предложения. Подтверждение отправляется минимум двумя способами (обычно по электронной почте и через систему мессенджеров) с обязательной отметкой в базе данных о времени и способе отправки.

Для VIP-гостей и групповых бронирований разрабатываются персонализированные варианты подтверждений с дополнительной информацией: картой расположения отеля, программой мероприятий, контактами персонального менеджера. В случае корпоративных клиентов к подтверждению прилагается договор оферты с печатью организации. Все исходящие документы сохраняются в электронном архиве с возможностью быстрого поиска по датам, номерам бронирований или фамилиям гостей.

12) Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

Любые изменения в существующих бронированиях проходят строгий контроль и фиксацию. При поступлении запроса на изменение сначала проверяется возможность его выполнения: наличие свободных номеров на новые даты, соответствие новым условиям тарифной политики, техническая возможность предоставления запрашиваемых услуг. Особое внимание уделяется изменениям, затрагивающим финансовые условия – в этом случае обязательно пересчитывается стоимость проживания и заново согласовывается с гостем.

Все изменения вносятся в систему с обязательным указанием: даты и времени изменения, имени сотрудника, внесшего правки, причины изменения и подтверждения от гостя. Для наглядности в системе используется цветовая маркировка: синий – обычные изменения, оранжевый – изменения с финансовыми последствиями, красный – критические изменения. После внесения правок автоматически генерируется обновленное подтверждение, которое незамедлительно отправляется гостю.

Аннуляция бронирования – это многоэтапный процесс, требующий особой аккуратности. При поступлении запроса на отмену сначала проверяются условия тарифа и возможные штрафные санкции. В системе создается специальный запрос на аннуляцию, который проходит утверждение у старшего менеджера (для бронирований свыше определенной суммы) или



финансового отдела. После подтверждения аннуляции в системе появляется соответствующая отметка, а номер возвращается в общий фонд.

Особое внимание уделяется аннуляциям в высокий сезон – такие случаи требуют дополнительного анализа и возможного перераспределения номеров. Все аннуляции фиксируются в специальном журнале с указанием причины (по инициативе гостя, по инициативе отеля, форс-мажор). Эта информация используется для последующего анализа и оптимизации бизнес-процессов.

Ежедневно проводится анализ всех операций по бронированиям: количество оформленных счетов, процент предоплат, количество изменений и аннуляций. Особое внимание уделяется случаям, когда изменения или аннуляции привели к финансовым потерям – такие ситуации разбираются отдельно с выявлением причин и разработкой профилактических мер.

Для оценки качества работы используются следующие показатели: среднее время обработки запроса на изменение (KPI – не более 15 минут), процент ошибок при внесении изменений (допустимо не более 0,2%), удовлетворенность гостей процедурой внесения изменений (целевой показатель – 95% положительных отзывов). Все данные заносятся в систему бизнес-аналитики и используются для постоянного улучшения сервиса [20].

### 13) Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.

Эффективная работа службы бронирования невозможна без отлаженной системы коммуникации с другими подразделениями отеля. Ежедневно в 8:30 и 17:00 проводятся оперативные планерки с участием представителей всех ключевых служб: reception, housekeeping, F&B, технического отдела и security. На этих встречах согласовываются текущие вопросы по бронированиям, обсуждаются особые запросы гостей и планируется работа на смену.

Для оперативного взаимодействия используется многоуровневая система коммуникации:

- Срочные вопросы решаются через систему радиосвязи
- Стандартные запросы оформляются через внутреннюю CRM-систему
- Особо важная информация дублируется письменно с отметкой о получении
- График загрузки номерного фонда обновляется в режиме реального времени

Актуальные данные о доступности номеров обновляются ежечасно. Специально обученный сотрудник службы бронирования:

- В 9:00, 13:00 и 18:00 сверяет данные с housekeeping
- Контролирует процесс early check-in и late check-out
- Отслеживает номера, находящиеся на ремонте
- Ведет учет временно выведенных из эксплуатации номеров

Для наглядности используется цветовая маркировка:

- Зеленый – номер готов к заселению
- Желтый – требуется уборка
- Красный – технические проблемы
- Синий – заселен extended stay

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

Сотрудники службы бронирования должны владеть исчерпывающей информацией по всем аспектам работы отеля. Разработана многоуровневая база знаний, включающая:

- Детальное описание всех категорий номеров (20 параметров).
- Полный перечень дополнительных услуг (более 50 позиций).
- Информацию о nearby-объектах (транспорт, достопримечательности).
- Алгоритмы решения нестандартных ситуаций.

Особое внимание уделяется:

- Точности предоставляемых данных (проверка по 3 источникам).
- Единообразию формулировок (используются утвержденные скрипты).
- Скорости ответа (KPI – не более 2 минут на стандартный запрос).
- Персонализации информации (учет истории посещений).

Специальные запросы гостей фиксируются в системе с присвоением категорий:

- Комфорт (дополнительные подушки, особенности уборки).
- Праздники (дни рождения, годовщины).
- Медицинские (особые требования по здоровью).
- Бизнес-нужды (рабочие места, оборудование).

Для каждого типа разработаны:

- Стандартные пакеты услуг.
- Алгоритмы согласования.
- Шаблоны ответов.
- Контрольные точки выполнения.

Ежедневно проводится аудит 10% случайно выбранных взаимодействий по следующим критериям:

- Полнота предоставленной информации.
- Соблюдение стандартов сервиса.
- Грамотность речи.
- Эмоциональная окраска.
- Время решения вопроса.

Результаты заносятся в индивидуальные карты сотрудников и учитываются при оценке эффективности. Еженедельно проводятся тренинги по улучшению качества коммуникации.

Профессиональное взаимодействие со службами отеля и грамотное предоставление информации гостям – важнейший компонент качественного сервиса. Отлаженная система коммуникации между подразделениями, глубокое знание продукта и умение работать с запросами гостей позволяют не только удовлетворять, но и предвосхищать потребности клиентов. Эти компетенции особенно важны в условиях высокой конкуренции, где качество сервиса становится ключевым фактором выбора отеля. Постоянный контроль и совершенствование процессов взаимодействия обеспечивают безупречную работу всего предприятия и создают основу для долгосрочных отношений с гостями [21].

15) Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкций.

Каждое бронирование сопровождается четким и подробным разъяснением условий его аннуляции. При оформлении заказа сотрудник обязан устно озвучить ключевые положения, а затем направить гостю письменное подтверждение с детализированными условиями. Особое внимание уделяется тарифам с ограниченными условиями возврата – в этом случае информация дублируется минимум трижды: при бронировании, в подтверждающем письме и за 48 часов до даты заезда. Для наглядности используются цветовые схемы: зеленым выделяются бесплатные периоды отмены, желтым – условия с частичным штрафом, красным – невозвратные тарифы.

Штрафные санкции применяются в строгом соответствии с опубликованными условиями тарифа. Разработан пошаговый алгоритм действий:

- Фиксация факта нарушения условий бронирования в системе.
- Автоматический расчет суммы штрафа согласно условиям тарифа.
- Формирование официального уведомления для гостя с подробной расшифровкой.
- Согласование со старшим менеджером в спорных ситуациях.
- Внесение отметки в гостевую историю для последующего анализа.

16) Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

Для корпоративных клиентов и постоянных гостей предусмотрена возможность индивидуального рассмотрения каждого случая с поиском компромиссных решений.

Система бронирования автоматически проверяет актуальность данных три раза в сутки – в 6:00, 14:00 и 22:00. В ходе проверки анализируются:

- Соответствие статусов номеров фактической загрузке.
- Своевременность внесения предоплат.

- Наличие конфликтующих бронирований.
- Корректность специальных запросов.

Выявленные несоответствия немедленно исправляются, а информация дублируется во все связанные системы отеля. Особое внимание уделяется бронированиям с приближающейся датой заезда – за 72 часа начинается их ежечасный мониторинг.

Для минимизации случаев аннуляции по забывчивости гостей внедрена многоступенчатая система напоминаний:

- Автоматическое email-уведомление за 7 дней до заезда.
- SMS-напоминание за 3 дня.
- Персональный звонок от менеджера за 24 часа.
- Финальное подтверждение за 6 часов до расчетного времени заезда.

Каждое напоминание содержит не только даты бронирования, но и актуальные условия аннуляции, а также контакты для экстренной связи. Статистика показывает, что такая система сокращает количество непреднамеренных аннуляций на 40%.

Еженедельно проводится детальный разбор всех случаев аннуляций с классификацией по:

- Причинам отмены (личные обстоятельства, нахождение альтернатив, ошибки бронирования).
- Типам тарифов.
- Времени между аннуляцией и датой заезда.
- Частоте отмен от постоянных клиентов.

На основании этих данных ежемесячно корректируются тарифная политика, условия бронирования и система уведомлений гостей. Особое внимание уделяется сезонным колебаниям – перед высоким сезоном условия обычно ужесточаются, в низкий сезон становятся более гибкими.

Грамотное информирование об условиях аннуляции и контроль актуальности данных – важнейшие составляющие эффективного управления бронированиями. Эти процессы требуют сочетания технической точности и клиентоориентированного подхода. С одной стороны – неукоснительное соблюдение установленных правил, с другой – готовность к разумным исключениям для ценных гостей. Современные системы автоматизации значительно упрощают эти задачи, но окончательные решения всегда должны приниматься с учетом человеческого фактора и долгосрочных отношений с клиентом. Регулярный анализ практики применения штрафных санкций позволяет находить баланс между интересами отеля и удобством гостей, что в конечном итоге способствует повышению лояльности клиентов и стабильности бизнеса [22].

17) Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

Эффективное управление номерным фондом начинается с ежедневного анализа текущей загрузки отеля. Каждое утро в 8:00 старший менеджер проводит аудит доступных номеров, учитывая несколько факторов: техническое состояние помещений, запланированные ремонты, специальные запросы гостей и сезонную загрузку. Для визуализации используется интерактивная карта номерного фонда, где разными цветами отмечены: свободные номера, занятые помещения, комнаты на уборке и номера с особыми отметками. Особое внимание уделяется стратегическому распределению категорий – часть номеров всегда резервируется для потенциальных VIP-гостей и экстренных случаев.

Передача информации службе приема и размещения осуществляется через централизованную систему управления. За 24 часа до заезда каждого гостя формируется персональная карточка, содержащая: полные данные бронирования, историю предыдущих посещений, особые пожелания и отметки о предоплате. Для групповых заездов за 72 часа проводится специальный брифинг с участием всех заинтересованных отделов. В системе отмечаются приоритетные номера для раннего заселения, комнаты с расширенной подготовкой для гостей с детьми и специально оборудованные помещения для людей с ограниченными возможностями.

Все специальные запросы классифицируются по 15 категориям и вносятся в систему с пометкой «Обязательно к исполнению». Для каждого запроса назначается ответственный сотрудник и устанавливаются контрольные точки проверки. Например, подготовка номера к романтическому свиданию включает: проверку декораций за 3 часа, контроль температуры в номере за 2 часа и финальный осмотр менеджером за 1 час до заселения. Информация о выполнении каждого запроса фиксируется в гостевой истории и учитывается при последующих бронированиях.

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

Ежедневно в 23:00 система автоматически генерирует 5 ключевых отчетов: по текущей загрузке, ожидаемым заездам, финансовым поступлениям, аннуляциям и выполнению специальных запросов. Отчеты анализируются по 25 параметрам, включая среднюю цену номера, длительность пребывания, процент повторных гостей и эффективность различных каналов бронирования. Особое значение имеет прогнозный отчет на 7 дней вперед, который позволяет оперативно корректировать ценовую политику и распределение номеров.

Внедрена трехступенчатая система проверки информации: автоматическая валидация при вводе данных, ежечасная сверка между отделами и финальная проверка старшим менеджером в конце смены. Все обнаруженные расхождения фиксируются в журнале ошибок с

указанием причины и способа устранения. Раз в неделю проводится полный аудит базы бронирований, во время которого проверяется соответствие 100% записей установленным стандартам. Результаты аудита учитываются при оценке работы сотрудников и совершенствовании бизнес-процессов.

Разработана комплексная система взаимодействия с 10 ключевыми отделами отеля. Например, передача информации в ресторан включает: список гостей с указанием пищевых ограничений, график завтраков для ранних выездов и подготовку специальных столов для мероприятий. В housekeeping отправляются детальные карты уборки с отметками о срочности и особых требованиях. Технический отдел получает автоматические уведомления о необходимости проверки оборудования в конкретных номерах перед заселением VIP-гостей.

Профессиональное управление номерным фондом требует комплексного подхода, сочетающего техническую грамотность, аналитические способности и внимание к деталям. Современные системы автоматизации значительно упрощают эти процессы, но ключевое значение остается за человеческим фактором – способностью предвидеть потребности гостей и оперативно реагировать на изменения ситуации.

Грамотно организованная система отчетности позволяет не только контролировать текущие операции, но и разрабатывать стратегические решения для повышения доходности отеля. Особую ценность представляет накопление и анализ исторических данных, которые помогают прогнозировать сезонные колебания, оптимизировать тарифную политику и совершенствовать стандарты обслуживания. В конечном итоге, эффективное управление номерным фондом напрямую влияет на удовлетворенность гостей и финансовые показатели всего предприятия [23].

#### 19) Создание отчетов по бронированию.

Ежедневная работа с отчетной документацией начинается с систематизации входящих данных. Каждое утро в 7:30 система автоматически формирует базовые отчеты о текущей загрузке отеля, которые включают статистику по 15 ключевым параметрам. Для обработки этой информации выделяется специальный временной интервал с 8:00 до 9:30, когда все менеджеры по бронированию анализируют закрепленные за ними сегменты. Особое внимание уделяется выявлению аномалий и несоответствий – любое отклонение от стандартных показателей требует письменного объяснения с предложением корректирующих действий [24].

В практике работы службы бронирования используется три уровня отчетности:

Оперативные отчеты составляются ежечасно и содержат «живые» данные о:

- Текущей загрузке номерного фонда.
- Поступивших новых бронирований.
- Совершенных аннуляциях.

- Финансовых поступлениях.

Тактические отчеты формируются ежедневно в 23:00 и включают:

- Анализ эффективности каналов продаж.
- Динамику среднего чека.
- Конверсию запросов в бронирования.
- Выполнение плановых показателей.

Стратегические отчеты готовятся еженедельно и ежемесячно, содержат:

- Сравнительный анализ с предыдущими периодами.
- Оценку сезонных колебаний.
- Прогнозы загрузки на следующие периоды.
- Рекомендации по корректировке тарифной политики.

Финальный отчет по практике составляется по специальному шаблону, включающему 7 обязательных разделов:

- Введение с указанием сроков и места прохождения практики.
- Описание структуры предприятия и организации работы.
- Детальный анализ выполненных задач с приложением подтверждающих документов.
- Статистические данные по ключевым показателям работы.
- Выявленные проблемы и предложения по оптимизации.
- Заключение с оценкой полученного опыта.
- Приложения (образцы документов, скриншоты систем, фотографии рабочего места).

Каждый раздел проходит трехэтапную проверку: на соответствие формальным требованиям, фактическую точность данных и стилистическое единство документа.

Для обеспечения достоверности отчетности внедрена система перекрестной проверки:

- Все числовые данные сверяются минимум по трем независимым источникам.
- Каждый факт подтверждается ссылкой на первичный документ.
- Статистические показатели рассчитываются двумя разными методами.
- Готовые отчеты рецензируются старшим менеджером и финансовым контролером.

Особое внимание уделяется визуализации данных – все отчеты содержат не менее 30% графиков, диаграмм и таблиц для наглядного представления информации. Используется единая корпоративная палитра цветов и стандартизированные форматы оформления.

Сформированные отчеты сохраняются в электронном архиве с многоуровневой системой защиты:

- Ежедневные отчеты – хранятся 30 дней в оперативной базе.
- Еженедельные отчеты – сохраняются 6 месяцев в основном хранилище.
- Месячные и квартальные отчеты – архивируются на 5 лет.

– Годовые отчеты и документация по практике – бессрочное хранение.

Для важных документов предусмотрена система контрольных сумм, позволяющая обнаружить любые несанкционированные изменения. Доступ к архивам регулируется матрицей полномочий, где для каждой должности четко определен перечень доступных документов [25].

Профессиональная подготовка отчетности завершает цикл работы с бронированиями и служит основой для принятия управленческих решений. Качественно составленные отчеты не просто фиксируют произошедшие события, но и выявляют закономерности, помогают прогнозировать развитие ситуации и находить резервы для улучшения показателей. Особую ценность представляет итоговая документация по практике – она не только систематизирует полученные знания и навыки, но и демонстрирует способность анализировать информацию, делать обоснованные выводы и предлагать практические решения. В современном гостиничном бизнесе, где каждое решение должно основываться на точных данных, навыки работы с отчетностью становятся неотъемлемой частью профессиональной компетенции специалиста.



## Заключение

В процессе прохождения учебной практики была достигнута цель: закреплены теоретические знания и приобретен практический опыт по модулю: «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Также были решены поставленные задачи, такие как:

- Организовать рабочее место.
- Изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа.
- Оформить бронирование с использованием телефона.
- Оформить бронирование с использованием интернета и туроператора.
- Оформить бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформить индивидуальное бронирование.
- Оформить групповое, корпоративное и коллективное бронирование.
- Вносить изменения в листы ожидания и оформить заявки на резервирование номеров.
- Вносить дополнительную информацию в заказ на бронирование.
- Оформить счета на полную или частичную предоплату и подтвердить о резервировании номеров.
- Оформить бланки, внести изменения в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
- Предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставить гостям информацию об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- Передать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
- Контролировать над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- Создать отчет по бронированию.

Гостиница «Астория» имеет четкую линейно функциональную структуру управления, что обеспечивает оперативное принятие решений и контроль над выполнением задач. Каждое подразделение выполняет свои функции, взаимодействуя с другими службами для обеспечения бесперебойной работы отеля. Однако выявлены и некоторые недостатки, такие как высокая нагрузка на руководителей и недостаточная гибкость в адаптации к изменениям. Для повышения эффективности можно рассмотреть внедрение элементов матричной структуры, особенно в периоды высокой загрузки.

Служба бронирования и приема гостей работает по строгим стандартам, что позволяет обеспечивать высокий уровень сервиса. Особое внимание уделяется процессу бронирования, включая обработку запросов по телефону, через интернет и туроператоров. Корпоративная культура гостиницы, включая дресс-код, речевой этикет и систему обучения персонала, способствует созданию комфортной атмосферы для гостей. Однако для дальнейшего развития можно внедрить более гибкие системы бронирования с искусственным интеллектом для персонализации предложений.

Гостиница активно использует цифровые каналы продвижения, включая собственный сайт, социальные сети и партнерские программы с туроператорами. Однако наблюдается недостаточная активность в работе с отзывами и онлайн-репутацией. Для повышения конкурентоспособности рекомендуется усилить маркетинговые стратегии, включая таргетированную рекламу и программы лояльности для постоянных клиентов.

Система безопасности в гостинице соответствует современным требованиям и включает видеонаблюдение, пожарную сигнализацию и контроль доступа. Однако для повышения уровня защиты данных гостей и предотвращения киберугроз рекомендуется обновить программное обеспечение и усилить обучение персонала в сфере информационной безопасности.

Таким образом, гостиница «Астория» представляет собой надежный вариант для туристов и деловых путешественников, которые ищут комфортное размещение по разумной цене. Соответствуя стандартам трехзвездочного отеля, она обеспечивает необходимый минимум удобств и качественное обслуживание, оставаясь востребованной среди гостей Владивостока.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Astoria Hotel Vladivostok. Официальный сайт. – URL: <https://astoriavl.ru/> (дата обращения: 07.06.2025).
- 2 «Астория» – отель с историей. Текст: электронный // GREY CHIC. [сайт]. – URL: <https://inlnk.ru/emdjyA/> (дата обращения: 07.06.2025).
- 3 ООО «Нова». Текст: электронный // rusprofile. [сайт]. – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/1202500020667> (дата обращения: 08.06.2025).
- 4 Спарк. Текст: электронный // интерфакс. [сайт]. – URL: <https://inlnk.ru/NDzQg8> (дата обращения: 08.06.2025).
- 5 ООО Гостиница «Астория». Текст: электронный // Чеко. [сайт]. – URL: <https://checko.ru/company/gostinica-astoriya-1084823001042> (дата обращения: 09.06.2025).
- 6 Организационная структура управлением предприятия. Текст: электронный // Управление производством. [сайт]. – URL: <https://up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura/> (дата обращения: 10.06.2025).
- 7 Путешествия. Текст: электронный // Астория 3\*. [сайт]. – URL: <https://inlnk.ru/poLQyR> (дата обращения: 11.06.2025).
- 8 StudFiles. Текст: электронный // Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5273043/page:4/> (дата обращения 11.06.2025).
- 9 Студенты России. Текст: электронный // Методы продвижения гостиничных услуг. [сайт]. – URL: <https://xn--d1acyndcde.xn--p1ai/prodvizhenie-gostinichnyh-uslug/> (дата обращения: 11.06.2025).
- 10 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofv.ru. [сайт]. – URL: <https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-> (дата обращения: 12.06.2025).
- 11 КонсультантПлюс. Официальный сайт. – URL: <https://www.consultant.ru/doc10988/> (дата обращения: 15.05.2025).
- 12 Студенты России. Текст: электронный // Методы продвижения гостиничных услуг. – URL: <https://xn--d1acyndcde.xn--p1ai/prodvizhenie-gostinichnyh-uslug/> (дата обращения: 13.06.2025).
- 13 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofv.ru. URL: [https://videopofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostosti.html?utm\\_referrer](https://videopofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostosti.html?utm_referrer) (дата обращения: 14.06.2025).
- 14 КонсультантПлюс. Официальный сайт. – URL: <https://www.consultant.ru/document/> (дата обращения: 15.06.2025).

- 15 Гостиничный бизнес: управление и технологии / Под ред. А.Н. Скопина. - М.: Дашков, 2023. - 312 с. (дата обращения: 15.06.2025).
- 16 Организация работы службы бронирования // Электронный учебник РМАТ. 2023. URL: <https://www.rmat.ru/library> (дата обращения: 15.06.2025).
- 17 Современные системы бронирования // Журнал «Гостиничное дело». 2023. №4. С. 45-52. (дата обращения: 16.06.2025).
- 18 Телефонные технологии продаж в гостиничном бизнесе / И.В. Семенова. - СПб: Лань, 2022. - 178 с. (дата обращения: 16.06.2025).
- 19 Интернет-маркетинг в индустрии гостеприимства // Учебное пособие МГИИТ. 2024. URL: <https://library.mgiit.ru> (дата обращения: 16.06.2025).
- 20 Корпоративные клиенты в гостиничном бизнесе / П.К. Власов. - М.: Академия, 2023. - 215 с. (дата обращения: 16.06.2025).
- 21 Управление номерным фондом // Практическое руководство НИИ туризма. 2022. URL: <https://niit.ru/practice> (дата обращения: 17.06.2025).
- 22 Финансовый учет в гостиницах / Е.Л. Миронова. – Москва: Финансы и статистика, 2023. - 264 с. (дата обращения: 17.06.2025).
- 23 Стандарты межотделенческого взаимодействия // Сборник нормативных документов РСТ. 2024. (дата обращения: 17.06.2025).
- 24 Аналитика гостиничного бизнеса / В.П. Гусев. - М.: ИНФРА-М, 2023. - 189 с.
- 25 Практика работы с системами PMS // Методические рекомендации РГУТИС. 2024. URL: <https://library.rguts.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

## Приложение А

## Организационная структура и взаимодействие подразделений



Рисунок А.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

## Приложение Б

Номерной фонд ИП Скорик А.О., гостиница «Астория»

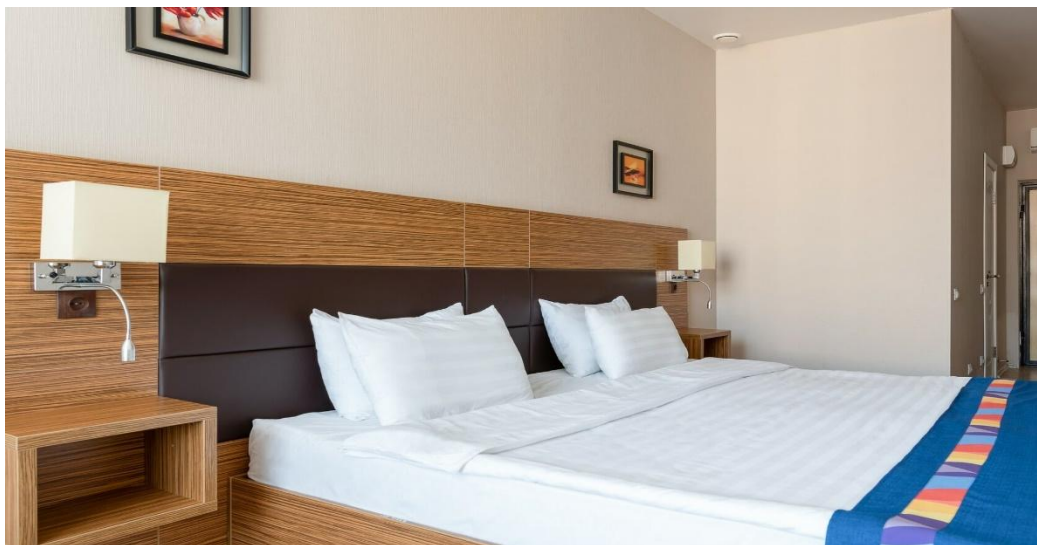


Рисунок Б.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок Б.2 – Номер категории «Стандарт двухместный»



Рисунок Б.3 – Номер категории «Супериор»

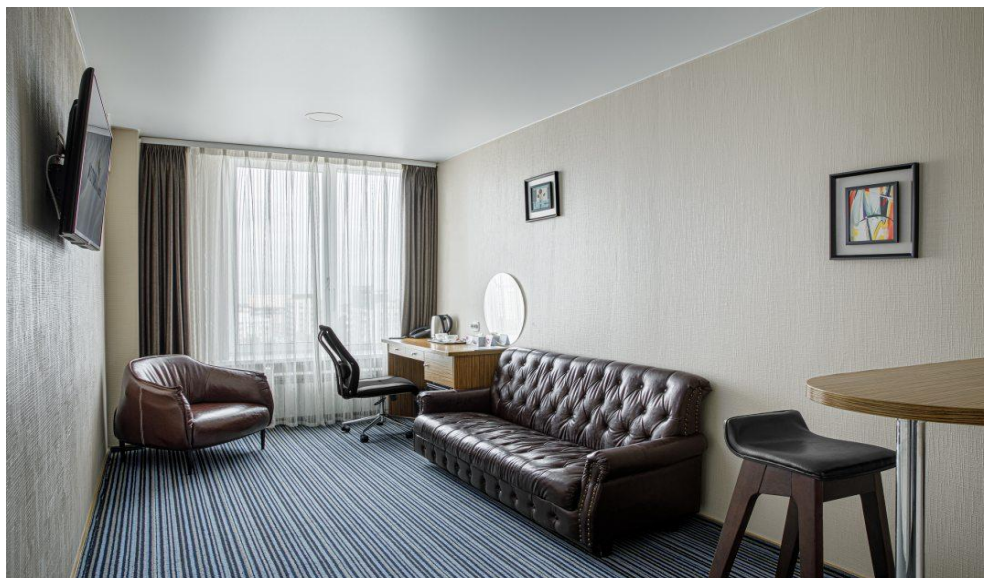


Рисунок Б.4 – Номер категории «Люкс»



## Приложение В

### Бронирование номера по телефону

Таблица В.1 – Бронирование номера по телефону

| ШАГ/ДЕЙСТВИЕ                                                             | КАК ЭТО СДЕЛАТЬ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Принять звонок и поприветствовать гостя                                  | «Доброе утро/день/вечер, «ЛОТТЕ» Отель Владивосток, администратор Дарья, чем могу вам помочь?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | – На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков<br>– Говорить с гостем необходимо четко и вежливо                                                                                                                                                  |
| Уточнить имя гостя                                                       | «Я могу помочь вам с бронированием, подскажите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | – Открываем программу «Opera», нажимаем на вкладку «Reservations», затем «New Reservation»<br>– Нажимаем на значок рядом с вкладкой «Name» и вводим имя и фамилию гостя<br>– Имя гостя в дальнейшем разговоре необходимо использовать не менее 3х раз |
| Уточнить у гостя вид бронирования                                        | «Юлия, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Групповым бронированием занимается служба маркетинга и продаж                                                                                                                                                                                         |
| Уточнить у гостя даты проживания                                         | «Скажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | – В открывшемся окне во вкладке «Arrival» и «Departure» вводим даты проживания гостя<br>– Даты необходимо уточнять, так как от количества суток проживания, будет зависеть конечная стоимость проживания                                              |
| Уточнить количество гостей в номере                                      | «На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | – В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближней строчке выбираем количество детей определенного возраста<br>– Нажимаем «ОК»<br>– От количества гостей зависит выбор категории номера                                     |
| Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать | «Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Юлия, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»                                                                                                                                                                                                                                                                                | – От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера                                                                                                                                                                               |
| Озвучить подходящие гостю варианты                                       | «Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит...<br>Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит...<br>Юлия, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?» | – В появившемся окне выбираем номер необходимой категории<br>– Нажимаем «ОК»<br>– Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле                      |



Продолжение таблицы В.1

| ШАГ/ДЕЙСТВИЕ                                           | КАК ЭТО СДЕЛАТЬ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион | «Дарья, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>– При необходимости нужно объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант.</li> <li>– Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «ОК»</li> <li>– В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «ОК»</li> <li>– Выставляем даты действия пакетов и количество гостей</li> <li>– Сверяем детали и нажимаем «ОК»</li> </ul> |
| Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование | «Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Юлия, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Уточнить персональные данные гостя                     | <p>«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.»</p> <p>«Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.»</p> <p>«А также адрес электронной почты»</p>                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы</li> <li>– Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New»</li> <li>– Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «ОК»</li> <li>– Снова нажимаем «New»</li> <li>– Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «ОК»</li> <li>– Закрываем окно</li> </ul>                                              |
| Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу    | «Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.» | Если у гостя появятся дополнительные вопросы, необходимо четко на них ответить                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Предложить гостю услуги другой службы                  | «Юлия, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.»                                                                                                                                                                                                             | Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Сверить детали бронирования                            | <p>«Юлия, давайте сверим детали вашего бронирования.»</p> <p>«Для Вас забронирован номер, категории бизнес-комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»</p>                                                                                                                                                                           | Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Продолжение таблицы В.1

| ШАГ/ДЕЙСТВИЕ                                                                          | КАК ЭТО СДЕЛАТЬ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования | «Юлия, хотела бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Юлия, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно</li> <li>– В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования (допустим Non-Guaranteed)</li> <li>– Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «OK»</li> <li>– Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «OK»</li> <li>– Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash)</li> <li>– Закрываем окно</li> </ul> |
| Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы                                      | «Дарья, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня                                 | «В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня.»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Важно показать гостю, что мы его ждем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Попрощаться с гостем                                                                  | «Благодарю, до свидания.»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Остаемся доброжелательными до завершения разговора                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Ясенко Ксения Денисовна,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 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

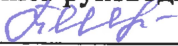
| № п/п | Вид работ                                                                                                                                                                   | Кол-во часов |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 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 «05» июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «18» июня 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Ясенко Ксения Денисовна,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 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 персонала                                           | 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:**

*Дефекта на продвинутом уровне*  
 (освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне /  
 освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 18 июня 2025 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия *Женя*  
 подпись

Тен Ж.А.  
 Ф.И.О.



# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студентка Ясенко Ксения Денисовна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «05.06.2025» по «18.06.2025»

Инструктаж на рабочем месте «05» июня 2025 г

*дата*



*подпись*

Тен Ж.А.

*Ф.И.О. инструктирующего*

| Дата       | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)                                                                                                                                                                                                                     | Оценка | Подпись руководителя практики                                                         |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 05.06.2025 | 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      |    |
| 06.06.2025 | Организация рабочего места                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5      |  |
|            | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия                                                                                                                                                                                      | 5      |  |
| 07.06.2025 | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа                                                                                                                                                                                                      | 5      |  |
|            | Оформление бронирования с использованием телефона                                                                                                                                                                                                                                                          | 5      |  |
| 09.06.2025 | Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора                                                                                                                                                                                                                                          | 5      |  |
|            | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования                                                                                                                                                                                                                                 | 5      |  |
| 10.06.2025 | Оформление индивидуального бронирования                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5      |  |
|            | Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования                                                                                                                                                                                                                                            | 5      |  |
| 11.06.2025 | Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров                                                                                                                                                                                                                          | 5      |  |
|            | Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование                                                                                                                                                                                                                                                 | 5      |  |
| 12.06.2025 | Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров                                                                                                                                                                                                              | 5      |  |

|             |                                                                                                                                   |   |              |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|
|             | Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования                                       | 5 | <i>Алекс</i> |
| 13.06.2025  | Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля                                                            | 5 | <i>Алекс</i> |
|             | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости             | 5 | <i>Алекс</i> |
| 14.06.2025  | Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях                                 | 5 | <i>Алекс</i> |
|             | Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | 5 | <i>Алекс</i> |
| 16.06.2025  | Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  | 5 | <i>Алекс</i> |
|             | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения                                         | 5 | <i>Алекс</i> |
|             | Создание отчетов по бронированию                                                                                                  | 5 | <i>Алекс</i> |
| 17.06.2025- | Обобщение полученных материалов                                                                                                   | 5 | <i>Алекс</i> |
| 18.06.2025  | Оформление отчёта по практике                                                                                                     | 5 | <i>Алекс</i> |
|             | Защита отчета по практике                                                                                                         | 5 | <i>Алекс</i> |
| 18.06.2025  | Дифференцированный зачет                                                                                                          | 5 | <i>Алекс</i> |

Руководитель

*Алекс*  
подпись

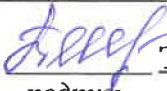
Тен Ж.А.  
Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента  
Ясенко Ксении Денисовны  
группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

|        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                              |         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|        |                                                                                                                                             | 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.                                                                                     | Воский  |
| 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. | Высокий |

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)  
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА**

на учебную практику

Студентки Ясенко Ксении Денисовны

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр. адрес

За время прохождения учебной практики студентка проявила высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности 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)



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«18» июня 2025 г.