

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

**ОТЧЕТ ПО  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**  
по профессиональному модулю  
ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг»  
ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей»  
ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего  
«Администратор гостиницы (дома отдыха)»»  
программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 «Гостиничный сервис»

период с «06» мая по «02» июня 2021 года

Студент группы СО-ГС-19

  
подпись

Григорьева С.В.

Наименование предприятия: ООО «Меридиан Менеджмент»

Руководитель практики от предприятия

  
подпись

Тищенко А.А.

Отчет защищен:

с оценкой

отлично

Руководитель практики от ООО



Беленькая Ж.А.

Владивосток 2021

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
1.5 Перспективы развития предприятия.....	12
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».....	14
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	18
4 Система обеспечения безопасности.....	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	22
6 Индивидуальное задание.....	36
Заключение (выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия).....	37
Список использованных источников.....	38
Приложение А. Схема проезда.....	39
Приложение Б. Холл ООО «Меридиан Менеджмент».....	40
Приложение В. Номера ООО «Меридиан Менеджмент».....	41
Приложение Г. Ресторан «Купол».....	43

## Введение

На сегодняшний день смело можно говорить о развитии гостиничного бизнеса, ведь с каждым днем появляется все больше различных гостиничных центров и предприятий. Создание больших гостиничных цепей позволило упростить поиск необходимой информации, ресурсов, а также упростило процесс поиска нужных кадров. Индустрия гостеприимства, как одна из крупнейших отраслей мировой экономики, бурно развивается. Это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу.

Гостиничный бизнес – неотъемлемая часть индустрии гостеприимства – напрямую зависит от уровня расходов своих клиентов. В современных условиях, особенно в крупных мегаполисах, гостиницы буквально вынуждены бороться за «место под солнцем». Чтобы не только сохранить бизнес, но и развиваться, гостинице необходимы средства, получить которые можно только у клиента. Следовательно, предприятие этой сферы бизнеса должно уметь не только привлекать, но и стимулировать клиента приобретать гостиничные услуги.

Выделяют несколько основных направлений, по которым развивается гостиничный бизнес. Основные из них тесно связаны с расширением услуг, которые предлагают гостиницы. Современная гостиница – это не только крыша над головой, но и место, в котором можно прекрасно провести досуг, отдохнуть и посетить интересное мероприятие и др. Учет индивидуальных потребностей каждого посетителя, предоставление разнообразных телекоммуникационных услуг.

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику с 6 мая 2021 г. по 2 июня 2021 г. в ООО «Меридиан Менеджмент».

Целью прохождения практики является: сбор материалов, приобретение практических навыков самостоятельной работы основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- знакомиться с общими сведениями о деятельности гостиницы;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений;
- изучить основные задачи и ознакомиться с видами деятельности услуг гостиницы;
- проанализировать организацию обслуживания клиентов в гостинице;
- изучить культуру предприятия, приобрести опыт работы в гостинице;
- ознакомиться с системой обеспечения безопасности в гостинице;
- проанализировать информационные технологии гостиницы;

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

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

### 1.1 История создания и развития предприятия

Отель Меридиан расположен в самом живописном районе мыса Чуркин вдали от городской суеты и шумных дорог. Отель ООО "Меридиан Менеджмент" – это современный комфортабельный комплекс европейского уровня, расположенный в одном из самых живописных районов г. Владивостока [1].

ООО «Меридиан Менеджмент» на рынке более 18 лет. ООО «Бартер» – это управляющая компания гостиницы Меридиан. Также гостиница работает еще по 6 направлениям.

Из окон отеля открывается великолепный вид на деловой центр города, бухту Золотой Рог и мост. Недалеко от гостиницы расположен Владивостокский Рыбный Порт, Краевой Диагностический Центр, множество магазинов и кафе. Адрес: г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

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

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

Основным нормативным документом ООО «Меридиан Менеджмент» является устав, согласно которому:

- общество создано без ограничения срока его деятельности.
- целью Общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения.
- общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами Российской Федерации.
- общество осуществляет виды деятельности – оказание бытовых услуг населению; предоставление комплекса гостиничных и сервисных услуг организациям, предприятиям и физическим лицам Российской Федерации, стран СНГ; предоставление проживающим в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг бытового назначения; оказание транспортных услуг; оказание услуг связи населению; сдача помещений в аренду; оказание туристических услуг; осуществление торгово–закупочной деятельности;

– отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Такую деятельность Общество осуществляет с момента получения лицензии и до истечения срока ее действия, если иное не установлено законом или иными правовыми актам

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

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

Все обязательные к размещению сведения содержат и правила продажи отдельных видов товаров. Согласно ст. 14.5 Административного кодекса предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность.

В ООО «Меридиан Менеджмент» имеются следующие учредительные документы:

- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы;
- свидетельство о постановке на учет Российской Организации в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ;
- бесплатные услуги
- сертификат соответствия;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- правила предоставления гостиничных услуг
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;
- лицензия на осуществление розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания;
- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии «три» звезды;
- лицензионный договор о публичном исполнении обнародованных произведений;
- правила торговли;
- договор о выплате вознаграждения за публичное исполнение фонограмм, опубликованных в коммерческих целях;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

Таким образом, следует отметить, что отель ООО «Меридиан Менеджмент» полностью контролирует свою деятельность в рамках закона Российской Федерации.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирование как единого целого. Выстраивание организационной структуры преследует одну цель – удовлетворение потребностей клиентов при лучшей управляемости, меньших финансовых и трудовых затратах. Качество обслуживания гостей напрямую зависит от грамотно выстроенной организационной структуры управления отелем.

Организационная структура управления ООО «Меридиан Менеджмент» направлена на качественное решение задач. Структура управления оказывает огромное влияние на все стороны управления, так как связана с ключевыми понятиями менеджмента – целями, функциями, процессом, механизмом, функционирования, полномочиями людей. Поэтому менеджеры всех уровней уделяют огромное внимание принципам и методам формирования структур, выбору типа или комбинаций типов структур, изучению тенденций их построения, оценке их соответствия решаемым целям и задачам.

В отеле имеется Административная служба. Эта служба включает в себя: отдел кадров, расчетную часть, секретариат.

Все финансовые вопросы отеля решает бухгалтерия. В состав этого подразделения входят: главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера. По выполнению определенных операций в расчетной части отеля существует специализация бухгалтеров. В таком случае один бухгалтер обрабатывает платежные документы, которые поступают из служб приема и размещения и связаны с приемом оплаты за проживание и дополнительные платные услуги. А у другого бухгалтера имеется своя финансовая документация, которая поступает из службы питания.

Так же неотъемлемой частью гостиницы ООО «Меридиан Менеджмент» является служба питания. Эта служба обеспечивает питанием клиентов в ресторане, кафе, барах: проводит обслуживание мероприятий, банкетов: несет ответственность за приготовление пищи, хранение напитков и продуктов: за уборку помещений на кухне, мытье посуды: занимается приемом заказов и доставкой пищи в номера.

Служба питания в отеле включает в себя: отдел банкетного обслуживания, отдел барного обслуживания, службу обслуживания на этажах, службу стюардинга, столовую для персонала, отдел ресторанного обслуживания, кухню. Возглавляет службу организации питания менеджер [2].

Структура управления предприятия представлена на рисунке 1.

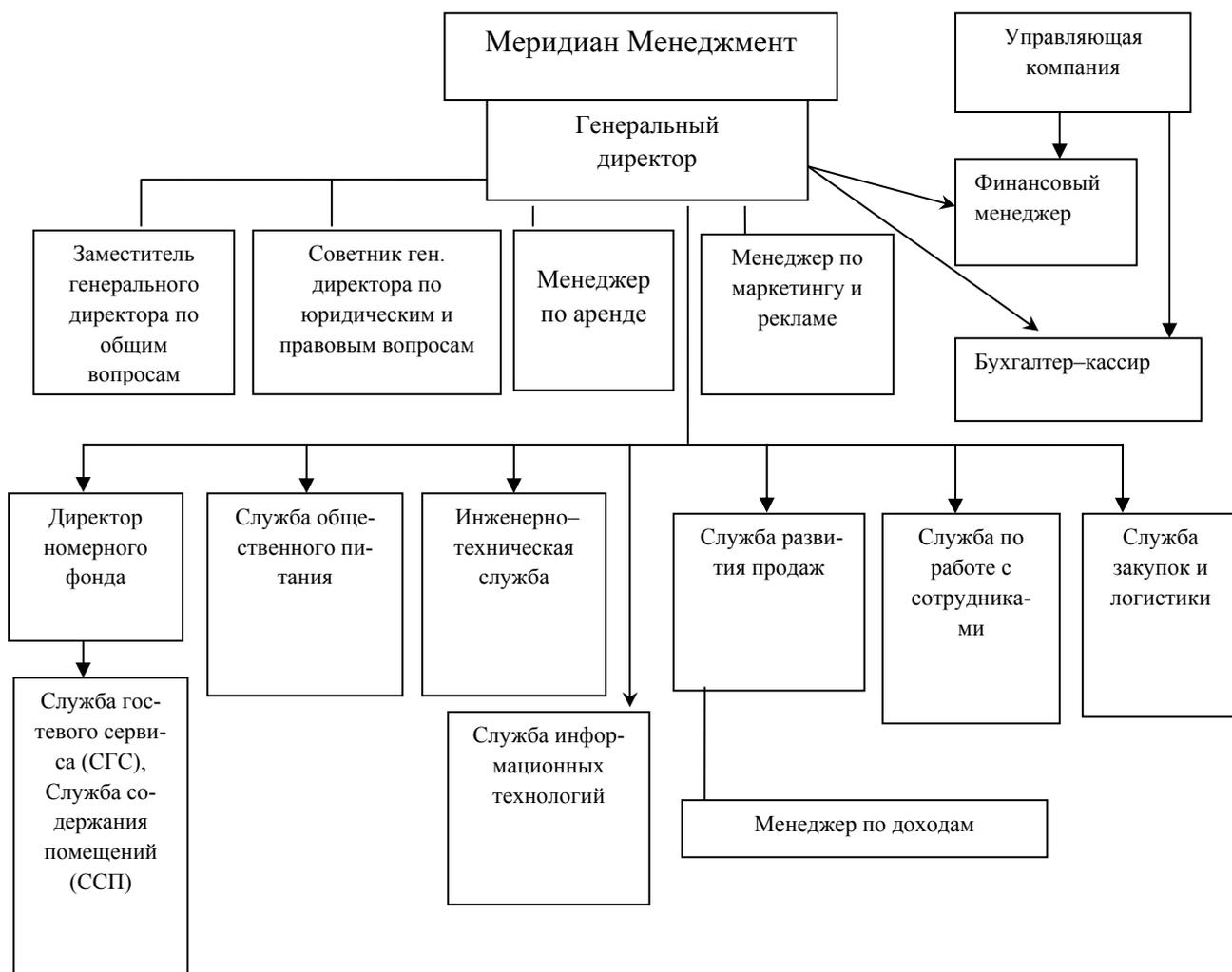


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Меридиан Менеджмент»

К важнейшим функциям генерального директора ООО «Меридиан Менеджмент» относятся:

- Принятие ориентированных на выбранный рыночный сегмент решений, сфокусированных на удовлетворении потребностей клиентов.
- Определение общих направлений и приоритетов политики предприятия в рамках поставленных задач и целей, проведение финансовой политики организации.

Генеральный директор совместно с учредителями гостиничного предприятия «Меридиан Менеджмент» определяют круг поставщиков, окончательно утверждают стратегию тактику деятельности гостиницы.

Генеральный директор осуществляет оперативное управление деятельностью ООО «Меридиан Менеджмент», свою деятельность он осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ, а также на основании Устава гостиницы. Управляющая гости-

ницей отвечает за качество подготовки номерного фонда перед заселением клиентов, контролирует состояние бытовой техники, мебели гостиницы.

Директор службы номерного фонда гостиничного предприятия «Меридиан» несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами.

На администраторов, специалистов службы номерного фонда ООО «Меридиан Менеджмент» (в том числе, на директора) возлагаются следующие основные функции:

- Прием и регистрация посетителей, оформление необходимой документации.
- Обслуживание и консультирование посетителей, по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- Обеспечение контроля за соблюдением подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда и пожарной безопасности, своевременностью и качеством подготовки номеров и мест к заселению; сохранностью материальных ценностей; своевременностью оплаты за проживание в гостинице и предоставляемые услуги.
- Информирование руководства об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

Важное место в сервисной деятельности занимает отдел хозяйственной службы это – руководители службы, старшие горничные, горничные. В должностные обязанности горничных ООО «Меридиан Менеджмент» входит [3]:

- уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиничного предприятия, санузлов и других закрепленных помещений;
- осуществление смены постельного белья и полотенец в сроки предусмотренные правилами пользования и внутреннего распорядка гостиницы, уборка постели;
- принятие номера от проживающих при их выезде;
- при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщить администратору;
- принятие от проживающих заказов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения;
- соблюдение правил техники безопасности, этических норм общения с проживающими.

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

- заходить в номер только с разрешения гостя;
- заходить в номер только со стуком дважды, интервал 50–30 секунд;

- не трогать личные вещи клиента;
- не открывать шкафы, тумбочки с личными вещами клиентов;
- не выкидывать порченные продукты из холодильника без разрешения клиента.

Характеристика и функции служб ООО «Меридиан Менеджмент» представлены таблице 1.

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «Меридиан Менеджмент»

Служба	Функции
1	2
Служба Front Desk (Гостевого сервиса)	Эта служба реализует большое число важнейших функций. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.
Служба обслуживания номеров	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест чистыми и в порядке.
Бухгалтерия	Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату.
Отдел снабжения	Покупка всех необходимых для гостиницы товаров. Этот отдел должен выбирать товары лучшего качества, основываясь на заказах и спецификациях, а также подтверждать необходимость покупки данного товара и приемлемость.
Отдел охраны	Отвечает за безопасность всех гостей и работников. Посты отдела охраны распределены по всему отелю. Другие работники отвечают за поиск и устранение Отдел различных поломок, а также стараются предотвратить их. Отдел занимается охраной собственности гостей и отеля
Прачечная	Отвечает за обеспечение Хозяйственного отдела чистым бельем ежедневно. В этом отделе предоставляются услуги по химчистке и стирке белья

Как и другие службы гостиницы, административная служба находится в подчинении генерального директора ООО «Меридиан Менеджмент», который занимается, принимая во внимание небольшие масштабы деятельности данного гостиничного предприятия, планированием, координацией, контролем деятельности данной службы.

Менеджер по персоналу, входящий в состав административной службы ООО «Меридиан Менеджмент», вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В его обязанности также входит ведение личных дел всех сотрудников гостиничного предприятия.

Служба безопасности ООО «Меридиан Менеджмент» поддерживает порядок и безопасность, так как гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Основные задачи ООО «Меридиан Менеджмент»:

- поиск и привлечение новых проектов

- стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом, контроль всех бизнес–процессов сети;
- руководство юридической службой и развитие правовых процессов;
- развитие арендного бизнеса;
- развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом
- реализация интернет–проектов компании и электронные продажи.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» 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, 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 документов.

- осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

- 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.

- обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

Отель предлагает размещение в 130 номерах различных категорий: Стандартный, Люкс, Студия, VIP

Существуют четыре разновидности номеров класса «Стандарт», отличающихся между собой дизайном, комплектацией и степенью комфортности. Они расположены на втором, третьем, пятом и шестом этажах гостиницы.

Номер «Стандартный А» в комплектацию 1–комнатного номера входят: полутораспальная кровать, душевая кабина, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), журнальный столик, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Стандартный В» в комплектацию 1–комнатного номера входят:

полутораспальная кровать, душевая кабина, холодильник, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), письменный стол, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Стандартный С» в комплектацию 1-комнатного номера входят: двуспальная кровать, душевая кабина, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), журнальный столик, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Стандартный D» в комплектацию 2-комнатного номера входят: две полутораспальные кровати, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф, журнальный столик, 2 тумбочки, 2 кресла, индивидуальный набор средств гигиены.

Номера категории «Люкс» – лучший выбор для тех, кто предпочитает высокое качество обслуживания и удобство во всем. 2-комнатный номер площадью 23 м<sup>2</sup> состоит из спальни и гостиной. Уютная обстановка «Люксов» сделает пребывание в гостинице максимально комфортным и приятным.

Номер «Люкс А» В комплектацию номера входят: полутораспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, журнальный столик, тумбочки.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

Номер «Люкс В» В комплектацию номера входят: двуспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, журнальный столик, тумбочки.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

Студия – удобный вариант размещения для тех, кто любит комфорт, уединение и тишину. Свободная планировка комнаты площадью 29 м<sup>2</sup>, с выделенными зонами для сна, отдыха и работы, создает особую атмосферу, а большие панорамные окна позволяют любоваться прекрасным видом на море и город.

Номер «Студия» В комплектацию номера входят: двуспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, диван, журнальный столик.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

На 7-м этаже отеля «Меридиан» находятся 2-комнатные VIP-номера – роскошные апартаменты, отличающиеся индивидуальным дизайном и повышенной степенью комфорта.

Просторный номер площадью 90 м<sup>2</sup> сочетает в себе отдельные спальню и гостиную. Удобная обстановка и мягкие цвета интерьера создают атмосферу уюта и покоя. Из окон номера открывается прекрасный вид на Владивосток и бухту Золотой Рог, все номера катего-

рии VIP дополнительно оснащены современной системой кондиционирования и обслуживаются с особым вниманием.

Номер категории VIP В комплектацию номера входят: двуспальная кровать, холодильник, кондиционер, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), двухместный диван–кровать, гардероб в спальне. Ванная комната в номере оборудована душевой кабиной, гидромассажной ванной и биде.

Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.

В каждом номере есть все необходимое для полноценного отдыха и проживания: современная мебель, душевая кабина или ванна, ЖК–телевизор, телефон с выходом на городскую и междугороднюю связь, доступ к сети Интернет.

#### Ресторан

Под стеклянным куполом гостиницы «Меридиан» расположен ресторан «Купол».

Размещенный на трех уровнях, выдержанный в легком, воздушном стиле, ресторан располагает к отдыху и созерцанию.

Изящные винтовые лестницы уводят посетителей на самых верх, откуда открывается великолепный вид на город, а панорамное остекление создает ощущение полета (Приложение Г).

К услугам посетителей: различные блюда европейской и русской кухни, новинки от шеф–повара, безалкогольные напитки и коктейли, большая винная карта, десерты собственного производства.

Гости отеля могут воспользоваться и дополнительными платными услугами прачечной, парковки, депозитария или заказать трансфер.

Кроме того, сотрудники отеля помогут забронировать и доставить билеты на поезд, самолет, автобус. Сотрудники отеля также знакомят гостей с репертуаром театров и кино.

#### Платные услуги

По желанию клиента, в номерах устанавливается мини–бар с широким выбором напитков.

## 1.5 Перспективы развития предприятия

На каждом предприятии должна быть разработана система управления изменениями с ее центральной частью при руководстве и соответствующими группами в основных структурных единицах.

Назначение системы — своевременно формулировать цели развития, ставить проблемы и задачи, находить способы и организовывать достижение целей.

У гостиницы «Меридиан» есть следующие возможности для дальнейших перспектив:

- Расширение компании, открытие отелей под этим же брендом
- Улучшение качества обслуживания и сокращение времени на обслуживание
- Ориентирование на более широкий сегмент потребителей
- Официальное присвоение категории 4 звезды, что приведет к увеличению потока

клиентов.

- Включение гостиницы в глобальную сеть резервирования.
- Увеличение эффективности работы гостиницы за счет инновационной деятельности
- Возможность роста рынка гостиничных услуг, при эффективном использовании

имеющихся турресурсов и инфраструктуры.

– Высокий платежеспособный спрос и стабильная социально–экономическая ситуация в гостинице.

– Устойчивое восприятие образа Приморского края как территории, привлекательной для внутреннего туризма группами потребителей (внутри края, страны, за рубежом).

В настоящее время для выживания на рынке и сохранения конкурентоспособности все предприятия должны время от времени вносить изменения в свою хозяйственную деятельность.

Отель ООО «Меридиан Менеджмент» большое перспективное будущее. Это отель каждый год посещают большое количество гостей. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди приезжающие в город на заработки и решающие какие–либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих [4].

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Меридиан Менеджмент». Культура предприятия.

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

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли. Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 2, в стоимость проживания включен завтрак.

Таблица 2 – Стоимость номеров ООО «Меридиан Менеджмент»

Категория номеров	Цена за номер
Номер «Стандартный А»	От 3500 рублей
Номер «Стандартный В»	От 3800 рублей
Номер «Стандартный С»	От 4000 рублей
Номер «Стандартный D»	От 7000 рублей
Номер «Люкс А»	От 4500 рублей
Номер «Люкс В»	От 5000 рублей
Номер «Студия»	От 7500 рублей
Номер категории VIP	От 14000 рублей

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

– Люкс: лучший выбор для тех, кто предпочитает высокое качество обслуживания и удобство во всем. 2-комнатный номер площадью 23 м<sup>2</sup> состоит из спальни и гостиной. «Люксы» могут служить прекрасными апартаментами для новобрачных, а также очень удобны для проживания семейной пары. Уютная обстановка «Люксов» сделает ваше пребывание в гостинице максимально комфортным и приятным.

– Студия: удобный вариант размещения для тех, кто любит комфорт, уединение и тишину. Свободная планировка комнаты площадью 29 м<sup>2</sup>, с выделенными зонами для сна,

отдыха и работы, создает особую атмосферу, а большие панорамные окна позволяют любоваться прекрасным видом на море и город. Номера «студии», расположенные на 7-ом этаже отеля «Меридиан», имеют все, что нужно для длительного проживания.

– Стандартные номера: Оптимальный вариант для тех, кто ценит комфорт и качество в сочетании с доступностью. «Стандарты» пользуются заслуженной популярностью среди клиентов, благодаря удачному соотношению «цена–качество». Уютные 1 и 2-комнатные номера укомплектованы всем необходимым для отдыха и работы.

– VIP: На 7-м этаже отеля «Меридиан» находятся 2-комнатные VIP-номера – роскошные апартаменты, отличающиеся индивидуальным дизайном и повышенной степенью комфортности. Просторный номер площадью 90 м<sup>2</sup> сочетает в себе отдельные спальню и гостиную. Удобная обстановка и мягкие цвета интерьера создают атмосферу уюта и покоя. Из окон номера открывается прекрасный вид на Владивосток и бухту Золотой Рог, создавая отличное настроение на весь день. Кроме того, все номера категории VIP дополнительно оснащены современной системой кондиционирования и обслуживаются с особым вниманием.

Подробная комплектация номеров гостиницы дается в приложении. Основные должностные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Основные должностные обязанности персонала ООО «Меридиан Менеджмент»

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
1	2	3
Служба приёма		
1	Дежурный администратор	Предоставление номеров и мест приезжающим. Производство расчётов за проживание и предоставление платных услуг.
3	Бухгалтер	Производит расчётную часть с администрацией, с горничными, с АХО, с сауной и т.д.
Служба обслуживания		
4	Коридорный	Доставляет багаж в номер. Сопровождает гостя в номер и особо важно – давать информацию об услугах гостиницы.
Служба номерного фонда		
5	Старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам;
6	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере;
7	Рабочие	Осуществляет ремонт в номере, какой – либо сложности виде исправление санузла, электрических приборов и т.д.

Продолжение таблицы 3

Служба безопасности		
8	Охрана	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей;
Служба питания и напитков		
9	Служба питания	Обеспечение туристов питанием, технология предоставления блюд и напитков;
10	Официант	Принимает заказ, оказывает помощь при выборе блюд;

Меридиан предназначен для проживания путешественников и туристов, традиционно предъявляющих повышенные требования к уровню комфорта в номерах. Отель объединяет в себе эргономичный дизайн и высокие технологии, создающие уютную атмосферу для комфортного отдыха. Концепция номеров воплощает опыт работы в индустрии гостеприимства и учитывает потребности современных гостей. Каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

Всех потребителей услуг гостиницы можно разделить на 3 группы [6]:

1 «Деловые люди» – это лица, которые путешествуют для ведения бизнеса. Как правило, у них ограничены сроки пребывания, обычно 3–4 дня. Индивидуальные бизнесмены являются экономически выгодными для гостиниц, так как они обеспечивают гостиницам гарантийную загрузку в запланированной отрезке времени в период деловой активности.

2 «Отдыхающие туристы» – это лица, которые посещают страну (место) временного оздоровительных, познавательных, профессионально–деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки. Как правило, они платят за спальное место; питаются в кафе, ресторанах; покупают сувениры; посещают развлекательные и культурные учреждения.

3 «Молодожены» – обычно являются лояльными гостями. Номера для молодоженов представляют собой оазис романтики и особого шика. Брачующиеся предпочитают забронировать специально предусмотренный номер для молодоженов, так как все детали сервиса предоставят молодоженам незабываемый отдых. Молодоженов устраивают разные расценки и категории, в основном гости предпочитают номера «Люкс» и «Студия»

Таким образом, гостиничная индустрия предоставляет разнообразный сегмент видов услуг, которыми пользуются деловые люди, отдыхающие туристы, тем самым формируя постоянную загрузку гостиницы.

Успешная работа гостиничного комплекса зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, ООО «Меридиан Менеджмент» начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. Так же к важному фактору, влияющего на успех в гостиничном бизнесе можно отнести такой аспект, как культура предприятия, т.е. культура обслуживания, манера общения с клиентами и даже внутренний интерьер предприятия общественного питания и т.д. По таким принципам строятся социально – психологические отношения в предприятии.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию гостиничного работника и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в гостиницу, а также впечатление о предприятии.

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

Корпоративную культуру ООО «Меридиан Менеджмент» можно определить как систему коллективно–разделяемых ценностей, убеждений, традиций, стереотипов и норм поведения, она выполняет функцию внутренней интеграции всех сотрудников компании, как управленческого, так и обслуживающего персонала.

В гостиничной деятельности ООО «Меридиан Менеджмент» компонентами культуры являются: материальная база, выполнение стандартов качества, структура управления, грамотно обученный персонал, контрольные и корректирующие мероприятия, мотивация к труду [10].

Функции культуры в ООО «Меридиан Менеджмент»:

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

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

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Меридиан» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм–посредников представительских подарков и сувениров;
- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных поездок работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

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

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп [7]:

- Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.
- Премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге.
- Купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.
- «Подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов.
- Экспозиции в местах продаж. Они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах.
- Презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. Проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

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

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков и прочее.

В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание. Таким образом, ознакомившись с рекламным проспектом, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

## 4 Система обеспечения безопасности

Главная задача безопасности в гостиничном комплексе состоит в реализации условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. В современных условиях безопасность гостиницы невозможна без системы технических средств безопасности.

Рассматривая понятие безопасности с точки зрения гостиничного комплекса можно сказать, что безопасность включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания.

Технические средства являются основой системы безопасности хостела по нескольким причинам.

Во-первых, техника не подвержена усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям.

Во-вторых, к ней неприменим подкуп, шантаж и запугивание, и неспециалисту сложно ее обмануть.

Ну и, в-третьих, в ней изначально предусмотрены мгновенная реакция и точность выполнения заданных алгоритмов. Однако эти преимущества должны в обязательном порядке дополняться возможностями сотрудников службы безопасности. Только тесное взаимодействие специалистов и техники способно обеспечить оперативное реагирование на тревожную ситуацию и комплексно разрешить возникающие проблемы.

Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности современного гостиничного комплекса, следует назвать контроль доступа на объект, комплекс мер по противопожарной защите, охранную сигнализацию и видео наблюдение.

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

Для обнаружения факта возгорания в «Меридиан» используются различные типы пожарных датчиков:

- дымовые (оптические, ионизационные, радиоизотопные, линейные и др.) – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности – во всех помещениях;
- тепловые (магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр.) – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, предусмотрена автоматическая разблокировка всех дверей в случае пожарной тревоги.

Назначение охранной сигнализации – эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места, безотлагательное оповещение сотрудников службы безопасности и полиции.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат внешний периметр гостиничного комплекса (окна, двери), ответственные служебные помещения, такие, как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые. В гостиничных номерах охранные датчики, как правило, не ставятся.

Гостиничный комплекс устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг, а также отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

### ПК 1.1 Прием заказа от потребителя и его оформление

Существует много источников, из которых гостиницы получают запросы на бронирование мест и номеров. Источники могут быть как постоянными, так и разовыми, эпизодическими.

Постоянные источники заявок на бронирование – туристические компании, фирмы, занимающиеся организацией выставок, симпозиумов, семинаров и т. п., промышленные и прочие компании, имеющие в том месте, где находится гостиница, свой бизнес и нуждающиеся в размещении своих сотрудников или партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования, относится также централизованное резервирование.

Разовые, эпизодические источники заявок на бронирование – это, как правило, физические лица или компании, у которых возникла необходимость в разовом размещении в гостинице.

Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, Интернет-бронирование.

Телефон. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний.

Факс. Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы о бронировании мест и номеров в отеле, обычно приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компании, номер контактного телефона и факса, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу.

Почта. Письма-заявки на размещение могут поступать в гостиницу по почте в виде заказных писем. Их также могут доставлять в отель курьеры.

Требования к оформлению и содержанию данных заявок такие же, как и к заявкам на бронирование, поступающим по факсу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде и отсылается по почте в течение одного-двух дней.

Большинством отелей разработаны формы заявок на бронирование. Эти формы могут быть высланы потенциальным клиентам при необходимости в размещении. Форма заявки на бронирование может быть также размещена на сайте отеля. Клиентам нужно заполнить графы бланка и переправить его в отель по факсу, почте, e-mail, с курьером.

## ПК 1.2 Бронирование и ведение документации

Бронирование гостиничных услуг напрямую влияет на эффективность загрузки номерного фонда гостиницы, определяя рентабельность предприятия. Основу процесса бронирования гостиничных услуг составляет резервирование номеров гостиницы, согласно поступающим заявкам.

Бронирование гостиничных услуг – это предварительное закрепление за конкретным туристом мест в отеле на определенную дату. Факт бронирования номера подтверждается получением от гостиницы подтверждения с номером брони и детализацией (вид номера, срок, объем включенных услуг, стоимость размещения и прочих условий).

В организационном плане процесс бронирования номеров гостиницы и гостиничных услуг представляет собой следующую последовательность:

- Клиент заходит на сайт системы онлайн-бронирования или туристического онлайн-сервиса, знакомится с правилами бронирования;
- Клиент выбирает гостиницу по вкусу и выясняет наличие свободных номеров, введя желаемые даты, после чего подтверждает заказ;
- Система обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение клиенту и запрос в гостиницу;
- После получения подтверждения от гостиницы система направляет клиента на платежную форму;
- Клиент оплачивает свой заказ и получает подтверждение брони с номером бронирования на указанные номера и даты;
- Копия электронного подтверждения отправляется в гостиницу;
- Служба приема и размещения гостиницы получает информацию о бронировании номера, которая заносится в график, на этом процесс завершается.

Эффективность труда сотрудников службы приема и размещения в значительной степени зависит от их квалификации, а также от степени оснащенности современными техническими средствами, от учета при создании службы делопроизводства технического, юридического и организационного аспектов.

В гостинице, так же, как и в любом предприятии ведется документооборот. Администраторы оформляют различные акты, заявки, договора и прочее. Используется и документация при ведении номерного фонда, договора на оказание гостиничных услуг. Следовательно, данная тема является актуальной, поскольку сотрудникам гостиничного предприятия важно знать все тонкости ведения документации в гостинице.

В документационном обеспечении гостиницы выделяют три группы документов:

- поступающие (входящие);
- отправляемые (исходящие);
- внутренние.

Стабильное увеличение объема документооборота связано, прежде всего, с расширением организационной структуры гостиницы за счет расширения сферы деятельности, образования новых управлений, отделов, увеличения количества филиалов, постоянным возрастанием количества работников.

Наиболее распространенной входящей корреспонденцией являются письма по вопросам делового сотрудничества. Поступает большое количество писем по вопросам проведения различных совещаний конференций.

Из филиалов, кроме служебных писем, регулярно поступают документы, содержащие информацию в отношении конъюнктуры рынка гостиничных услуг, отчеты о проделанной работе.

Исходящие документы, создающиеся в процессе деятельности гостиницы, оформляются на бланках и имеют установленный состав и порядок расположения реквизитов. Бланки отпечатаны типографским способом на бумаге формата А4.

Внутренние документы в гостинице оформляются на бумаге формата А4 с воспроизведением следующих реквизитов: название гостиницы, название подразделения, вида документа, места составления, даты и номера. Все документы, как внутренние, так и исходящие составляются в гостинице при помощи компьютера и текстового редактора.

### ПК 1.3 Информирование потребителя о бронировании

Подтверждение бронирования – резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту. В ответ на запрос клиента в зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее. Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие реквизиты. Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.

Процесс обработки письма-заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования происходит следующим образом:

1 При получении письма-заявки на размещение сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк либо вносит наиболее важные данные из письма-заявки на размещение в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует заявку в электронной системе бронирования отеля и присваивает ей порядковый номер. Все бронирования должны быть введены в компьютерную систему в течении 1-2 часов. На основании введенной информации формируется перспективный график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты за номер при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом. Чем больше информации будет внесено в электронную систему бронирования, тем качественнее и быстрее будут происходить процесс поселения и выписки клиентов.

2 Сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения будут являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Как правило, в отелях уже имеются бланки подтверждений заявок на бронирование. Они могут представлять собой бланки как уже заложенные в электронную систему бронирования, так и бланки, отпечатанные типографским способом. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. Текст подтверждения бронирования во многом зависит от типа бронирования. При гарантированном бронировании указывается период ожидания гостя, после которого, вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытия в отель. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера.

3 Сотрудник отдела резервирования посылает подтверждение бронирования по номеру факса, указанного в письме-заявке на размещение от компании, фирмы или частного лица. Сотрудник должен убедиться в том, что подтверждение бронирования получено адресатом по факсу, а полном объеме, без искажений.

4 Все зарегистрированные письма-заявки на размещение, подтверждения бронирования на эти заявки и положительные подтверждения приема факса адресатом сортируются по датам заезда и хранятся в отделе бронирования до момента прибытия гостя в отель. Это необходимо для подтверждения деталей размещения при заезде гостя. После отъезда гостей эти документы архивируются на случай уточнения каких-либо деталей о проживании клиента в прошлом.

Иногда в бронировании происходят какие-либо изменения. Клиенты не полностью аннулируют заказ, а лишь частично меняют условия. Это касается, прежде всего, сроков проживания, количества персон, категории номера, особых пожеланий гостя. Такие изменения фиксируются сотрудниками отдела бронирования в специальном бланке или делаются пометки в журнале регистрации заявок на размещение. Все изменения в бронировании должны быть также внесены в компьютерную систему.

Если изменения возможны, то сотрудник отдела бронирования вносит изменения в уже имеющиеся подтверждения, корректирует отдельные детали бронирования и высылает в адрес клиента факс с пометкой «переподтверждение».

#### ПК 2.1 Прием, регистрация и размещение гостей

Заселение в отель – это процедура, которая проходит в несколько этапов. Администратор отеля выполняет определённый порядок и даёт постояльцу заполнить документы, которые требуются для отчёта.

Как правило, заселение в отель начинается с бронирования номера. Некоторые клиенты бронируют комнату по телефону, а некоторые делают это онлайн на сайте отеля. В форме обратной связи гость указывает интересующую категорию номера, дату приезда и отъезда, свои личные данные и другую информацию, которую запрашивает отель. Когда клиент заезжает в гостиницу, администратор работает с ним по следующему алгоритму:

- Проверка брони номера. Администратор открывает базу данных в компьютере, чтобы проверить, есть ли бронь на имя этого человека.

- Как только факт бронирования подтверждается, администратор просит у клиента паспорт и фиксирует все данные: Ф. И. О., серию и номер документа, постоянное место жительства и регистрации. При наличии ребёнка сотрудник спрашивает свидетельство о рождении, чтобы записать все данные несовершеннолетнего гостя.

- Заполнение документов. Сотрудник выдаёт клиенту бланк, где нужно указать личные данные, номер комнаты, дату заезда и выезда.

- Заселение в номер. Как только все формальности улажены, администратор выдаёт постояльцу ключи и приглашает пройти в номер. Если в гостинице работает портье, он помогает клиенту с багажом и провожает его до комнаты.

- При выезде из номера постоялец возвращает на ресепшен ключи, а клиенту выдаются отчётные документы о пребывании в гостинице.

При заселении гостей для персонала отеля важно не только соблюсти порядок, но и быть вежливыми и обходительными с клиентами. Специально обученный персонал всегда улыбается гостю, доступно отвечает на все вопросы, помогает устроиться в номере и решает любые возникающие проблемы.

## ПК 2.2 Предоставление гостю информации о гостиничных услугах

Гостиница относится к предприятиям, оказывающим туристические услуги населению, поэтому гость должен обязательно знать наименование, место нахождения, режим работы гостиничного предприятия. Вся данная информацию, как правило, размещается на вывеске, которая должна располагаться в удобном для просмотра месте.

Кроме того, гость должен владеть необходимой и достоверной информацией об услугах, которые ему предоставляет гостиница. В первую очередь это информация о составе комплекса услуг, их стоимости, а также стоимости дополнительных услуг.

Вся необходимая информация об услугах размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил техники безопасности, так как гостиничное предприятие несет прямую ответственность за сохранность жизни и здоровья своих клиентов.

## ПК 2.3 Прием участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

Деятельность по оказанию гостиничных услуг является главным, системообразующим элементом индустрии туризма, так как направлена на удовлетворение такой первостепенной потребности туристов как временное размещение.

Оказание гостиничных услуг в России осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября г. № 1085 (Правила предоставления гостиничных услуг).

Применительно к отношениям гостиницы и постояльца действуют также нормы законодательства о защите прав потребителей. Правила предоставления гостиничных услуг определяют основные обязанности и права гостиниц и постояльца, основания и порядок предъявления претензий, ответственность за нарушения обязанностей и причинение вреда, другие условия.

Поскольку постоялец является слабой стороной во взаимоотношениях с гостиницей, Правила предоставления гостиничных услуг содержит специальные нормы, нацеленные на защиту интересов постояльца при заключении, изменении и прекращении договора об оказании гостиничных услуг.

Договор об оказании гостиничных услуг является двусторонним, так как каждая из сторон этого договора – исполнитель и заказчик – несет обязанность в пользу другой стороны и считается должником другой стороны в том, что обязана сделать в его пользу, и одновременно ее кредитором в том, что имеет право от нее требовать. В договоре об оказании гостиничных услуг имеют место две встречные обязанности, одинаково существенные и

важные: обязанность исполнителя оказать услуги заказчику и обязанность заказчика оплатить стоимость услуг. Эти обязанности взаимообусловлены.

#### ПК 2.4 Обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

В зависимости от цели приобретения гостиничных услуг договоры об оказании гостиничных услуг можно разделить на две группы. Первая – это потребительские договоры об оказании гостиничных услуг, по которым гостиничные услуги приобретаются гражданином, в том числе индивидуальным предпринимателем, или юридическим лицом для собственных нужд. Главным критерием в предложенном делении выступает наличие или отсутствие дальнейшей реализации заказчиком гостиничных услуг в предпринимательских целях. Вторая группа договоров – это непотребительские договоры об оказании гостиничных услуг, по которым гостиничные услуги приобретаются юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для последующей реализации своим контрагентам в целях извлечения прибыли, т.е. для осуществления предпринимательской деятельностью.

Содержание договора как правоотношения составляют права и обязанности контрагентов, а договора как сделки – договорные условия. Договорные условия представляют собой способ фиксации взаимных прав и обязанностей сторон и делятся на три группы: существенные, обычные и случайные. Существенные условия – это условия, формирующие договор. Каждое существенное условие является необходимым, если нет хотя бы одного из них – нет и договора, поскольку договор не считается заключенным.

Таким образом, в качестве предмета рассматриваемого договора выступает осуществляемый исполнителем комплекс действий по обеспечению комфортного временного размещения и связанного с ним обслуживания гостя в предоставленном гостиничном номере.

В договоре об оказании гостиничных услуг оговаривается такой важный критерий как ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

В каждой стране имеются собственные показатели степени ответственности, как со стороны исполнителя, так и со стороны потребителя.

#### ПК 2.5 Производство расчета с гостями, организация отъезда и провода гостей

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

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом, терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов), им-принтером (для получения реквизи-

тов кредитных карт клиентов), специальным отсеком для хранения денег, ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов, боксом для хранения печатей, штампов, телефонным аппаратом.

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

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

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

#### ПК 2.6 Координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены

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

Из множества обязанностей ночного аудитора можно выделить наиболее важные:

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

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

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

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

- Подготавливать полный суточный отчет о деятельности отеля за предыдущий день.

- Подготавливать к 7.00 сведения о занятости номерного фонда для службы хозяйственного обеспечения.

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

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

Работа ночных аудиторов во многом облегчает работу дневной смены, так как все счета клиентов уже выверены и подготовлены к операции оплаты. Таким образом, процесс обслуживания клиентов в часы наиболее массового отъезда (с 7 до 12 часов) значительно ускоряется.

ПК 3.1 Организация и контроль работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений

В гостиничном бизнесе встречаются и другие названия этого подразделения, такие, например, как служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда и пр. Английским аналогом административно-хозяйственной службы гостиницы является емкое слово *Housekeeping*, что в дословном переводе означает домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа.

В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы *Housekeeping* обычно находятся: заместитель, помощники руководителя службы или старшие горничные штат горничных, персонал прачечной-химчистки и бельевой, сотрудники оздоровительного клуба или спортивного центра, флористы.

Сотрудники административно-хозяйственной службы имеют большую ценность для предприятия. У руководителя данной службы такой же высокий статус, как и у руководителей других служб отеля. Для того чтобы сегодня трудиться в административно-хозяйственной службе, надо много знать и много уметь. Данному подразделению необходим надежный и честный персонал, поскольку он имеет непосредственный доступ к личным вещам гостей, проживающих в номерах.

Это самое крупное подразделение в гостинице по количеству персонала. У работающих в большом коллективе сотрудников есть возможности проявить свои организаторские и лидерские способности. Работа в данном подразделении - хорошая стартовая площадка для продвижения по служебной лестнице и выгодно отличается в этом плане от других более мелких по численности персонала подразделений гостиницы.

Хороший управляющий гостиницей обязан досконально знать работу персонала. Руководитель работает ежедневно, кроме выходных (суббота, воскресенье), по традиционному 8-часовому графику. При этом исключены переработки, связанные с выходом на работу в выходные дни, экстренным вызовам из отпуска и т.д. по производственной необходимости.

ПК 3.2 Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)

Услуги питания в гостинице – обязательные услуги, которые отель или гостиница должны предоставлять гостям, проживающим в них.

Особенно популярно питание в номерах гостиницы. Оно осуществляется разными способами: с помощью специальной карты по заказам завтраков, по телефону, через нажатие вызова сервиса по кнопке, установленной в номере, и другие.

Сотрудник "Room service" при получении заказа записывает желаемые продукты, блюда, номер комнаты, количество завтракающих, время подачи и приема заказа. Обычно в хороших гостиницах продумывают до восьми вариантов завтраков и заранее интересуются завтраком, делая предварительный заказ, при заказе номера особых лиц.

Однако завтрак относится не только к питанию в номерах гостиницы. Также все виды завтраков (континентальный, американский, английский и другие) подают в ресторане гостиницы.

При обслуживании проживающих гостей предлагаются следующие услуги питания в гостиницах:

- полный пансион, то есть трехразовое питание (завтрак, обед и ужин);
- полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак, обед или ужин);
- одноразовое питание (только завтрак).

Услуги питания в гостинице должны быть такими, чтобы в меню учитывались национальные традиции и привычки питания иностранных гостей.

Если в гостиничный комплекс заселяется группа туристов, то для быстрого и оперативного их обслуживания за 15 минут до прихода группы на столы ставится вода (фруктовая, минеральная или вода со льдом), хлеб (или булочки), холодные закуски, сладкие блюда, кисломолочные продукты. Первые блюда подносятся в супницах, которые ставятся на столы, а

туристы уже сами разливают блюдо в тарелки; вторые блюда уже порционированные приносят в зал в тарелках.

Ресторану необходимо предварительно изучить особенности питания этой группы, которые зависят от географического положения страны, ее исторического и экономического развития народа, вероисповедания и национальных обычаев.

### ПК 3.3 Ведение учета оборудования и инвентаря гостиницы

Основная цель инвентаризации - это учет основных средств. Данная процедура важна для всех организаций, но в гостиничном бизнесе она особо актуальна. Нередко после выезда клиента владельцам отелей приходится сталкиваться с «естественной убылью» имущества или, проще говоря, с хищениями.

В условиях современной экономики, и особенно в период экономического кризиса, все большее значение приобретает учет оборудования и инвентаря на предприятии. Эффективный контроль состояния оборудования дает информацию о степени изношенности, позволяет принять решения по замене оборудования, ремонту, либо продлению его срока службы. Очень важным является анализ и планирование проведения технического обслуживания и ремонта оборудования по его состоянию, а не по графику.

Другой важный аспект - это взаимодействие клиента с окружением самой гостиницы. Необходимо точно размесить все указатели, надписи, обеспечить схемами номера, чтобы клиент имел возможность быстро и без приключений найти интересующие его объекты и дополнительные продукты и услуги.

По сути, все имущество, находящееся в номере, передается во владение гостю на время его проживания. Отсюда следует, что при его выезде необходимо проверить наличие всех объектов учета. Эта задача ложится на горничных.

### ПК 3.4 Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разрабатываются и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения, а особо ценных вещей — в депозитных ячейках или в индивидуальных сейфах.

При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные: фамилию гостя, номер комнаты, количество мест багажа, срок хранения багажа и выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

#### ПК 4.1 Выявление спроса на гостиничные услуги

Загрузка гостиницы зависит от сезона. Составляется примерный график низкой и высокой загрузки, в соответствии с которым проводится ценообразование. В случае низкой загрузки менеджеры по продаже ищут пути ее поднятия. Они снижают цены, делают холодные звонки в близлежащие компании для предложения сотрудничества по договору.

Желателен обмен опытом с иностранными партнерами, особенно со странами, где маркетинг является неотъемлемой частью сферы услуг, и где маркетинг является политикой улучшения деятельности фирмы. Также необходимо снабжать сотрудников фирм литературой, журналами и любой другой периодикой по организации маркетинговой деятельности. Предоставлять им все необходимые средства для проведения качественного маркетингового исследования.

Таким образом, комплекс маркетинга, как сфера деятельности, не должен оставаться в стороне, он должен эффективно внедряться в гостиницу «Комфорт» и развиваться, как самостоятельная действующая единица, которая является своеобразным компасом, позволяющим вести деятельность фирмы к намеченным целям наименее рискованном путем.

#### ПК 4.2 Формирование спроса и стимулирование сбыта

Инструментом формирования спроса и стимулирования сбыта в системе маркетинга служит элемент комплекса маркетинга "Продвижение".

Продвижение – любая форма сообщений для информации, убеждения, напоминания о товарах, услугах, общественной деятельности, идеях и т.д.

Основная цель мероприятий по формированию спроса заключается в том, чтобы сообщить потенциальным покупателям о существовании товара, рассказать о потребностях, которые этот товар удовлетворяет, представить доказательства относительно качества товара и максимально повысит доверие по отношению к товару, марке.

Внедрение на рынок товара «рыночной новизны», обеспечение начальных продаж и завоевание некоторой доли рынка является основной задачей мероприятий по формированию спроса. Так как решение о покупке, во многих случаях, подлежит обсуждению, то мероприятия по формированию спроса должны содержать в себе направленное воздействие на всех, кто каким-либо образом причастен к принятию решения о покупке.

Основные цели продвижения: формирование и стимулирование спроса в краткосрочном и долгосрочном периодах, улучшение имиджа предприятия.

Таким образом, PR это мероприятия, направленные на формирование положительного общественно мнения, имиджа производителя товара, товарной марки, брэнда. Сегодня они становятся очень популярны и актуальны в силу того, что деятельность предприятия, в том числе, и её маркетинговая составляющая, получает все более ярко выраженную социально-этичную окраску.

#### ПК 4.3 Оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг

Конкурентоспособность гостиницы складывается из многих факторов, напрямую влияющих на нее. Среди них можно особенно выделить тактический (отражающий фактическое превосходство гостиницы на данный период в сравнении с конкурентами) и стратегический (отражающий потенциальное превосходство предприятия в будущем).

Для предприятий гостиничного хозяйства характерна высокая степень конкуренции. Конкуренты могут располагаться на противоположной стороне улицы, на другом конце города. Когда люди приезжают в тот или иной город, то обычно останавливаются в гостинице. Вопрос заключается в том, какую гостиницу они предпочтут.

Подводя итог, отметим: сфера гостиничного бизнеса — стремительно развивающаяся и регулярно набирающая обороты отрасль в России. В подобных условиях, чтобы занимать лидирующие позиции, необходимо постоянно развивать свое предприятие. А чтобы направление данного развития было правильным и эффективным, анализ конкурентоспособности в гостиничной среде является неотъемлемой частью всего процесса управления.

#### ПК 4.4 Участие в разработке комплекса маркетинга

Комплекс маркетинга – это некий набор инструментов (объектов, процессов и функций), манипулируя которыми маркетологи стараются наилучшим образом удовлетворить клиентов.

В индустрии гостиничных услуг и сотрудники, и гости взаимодействуют с системой предоставления услуг, что создает уникальные возможности предложения продукта гостиничного дела в расширенном его толковании, поэтому при разработке комплекса маркетинга следует обязательно учитывать: запросы и потребности гостей; выбор наиболее выгодных и удобных путей доведения услуг до потребителей. Также важным является то, что когда эти направления рассматриваются и осуществляются в единстве и целостности.

При разработке комплекса маркетинга следует использовать восемь главных принципов:

- стратегия продвижения должна базироваться на особенностях поведения потребителей услуг;

- необходимо более точно определять целевую аудиторию для рекламных сообщений;
- при планировании стратегии продвижения нужно включать персонал своей фирмы во вторичную целевую аудиторию;
- следует подчеркивать интерактивное взаимодействие персонала и потребителя;
- необходимо влиять на мнение потребителей;
- рекомендуется подчеркивать преимущества процесса обслуживания, материальной среды и персонала;
- необходимо подчеркивать критерии качества своей услуги;
- не стоит завышать свои рекламные обещания.

Разработка комплекса маркетинга в гостиничной индустрии, в первую очередь, всегда начинается с определения и разработки гостиничного продукта, а также продвижением его на целевой рынок. В краткосрочном плане тактика маркетинга для гостиничного продукта связана с управлением спросом на этот продукт [8].

## 6 Индивидуальное задание

### Изучение технологии работы с основными программными продуктами службы бронирования предприятия

Для того чтобы упростить процедуру заселения гостей, в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» существуют программы заселения. Использование системы автоматизации гостиницы обеспечивает четкость обслуживания клиентов, налаживает контроль над действиями обслуживающего персонала и сокращает затраты. Управление отелем на основе инновационных технологий и особого программного обеспечения – выход на новый уровень оказания услуг и залог процветания бизнеса. Одним из средств заселения гостей отеля ООО «Меридиан Менеджмент» является программа Fidelio.

FIDELIO – программное обеспечение для гостиниц малой, средней и большой вместимости. Программа дает возможность автоматизировать процессы, связанные с получением и обработкой заявок на бронирование гостиничных номеров и квартир, формированием единой базы объектов, документооборотом с автоматическим созданием и отправкой на e-mail счетов и актов клиентам, осуществлять все финансовые проводки, создавать отчеты для руководства.

Процесс бронирования номеров включает следующие этапы:

- прием запроса на бронирование номеров;
- создание записи о бронировании номеров;
- подтверждение гостиницей бронирования;
- отслеживание бронирования;
- создание отчетов по использованию брони номеров.

Программный комплекс «Вега» обеспечивает электронное взаимодействие гостиниц с территориальными органами МВД, сведения о регистрации граждан отправляются из гостиницы в МВД через Интернет. Это позволяет автоматизировать рутинную работу сотрудников гостиниц по постановке иностранных граждан на миграционный учёт и регистрационному учёту граждан РФ. Автоматизация значительно увеличивает скорость обработки данных, сокращает число ошибок, и в итоге значительно упрощает процесс передачи данных из гостиниц в МВД. «Вега» позволяет полностью контролировать своевременность передачи сведений в МВД [9].

Исходя из всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что отель ООО «Меридиан Менеджмент» обеспечивает высокий уровень работы и качественное обслуживание благодаря программным продуктам службы бронирования.

## Заключение (Выводы и предложения по совершенствованию деятельности ООО «Меридиан Менеджмент»)

В результате прохождения учебной практики, были значительно расширены знания о гостиничном бизнесе и организации проживания гостей. Также освоены профессиональные знания, нужные специалисту в этой сфере деятельности.

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

Преимущества пройденной практики в том, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, их окупаемость достигается в очень короткие сроки. Гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны. Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, со стороны прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

В ходе прохождения учебной практики в ООО «Меридиан Менеджмент» были реализованы следующие задачи:

- 1 получение полного представления о работе предприятия;
- 2 закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения практики;
- 3 изучение практических методов анализа и организации работы специалистов службы горничных.

ООО «Меридиан Менеджмент» осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством.

Подводя итог отчета и обобщая все вышесказанное, необходимо отметить следующие направления, над которыми следует поработать руководству гостиничного комплекса. Рекомендации по дальнейшему развитию организации:

- 1 Проведение курсов повышения квалификации персонала, аттестаций.
- 2 Введение должности маркетолога или начальника службы рекламы.
- 3 Современную мультимедийную систему, ориентированную на показ платных каналов или фильмов по запросам «IP-TV».
- 4 Открытие тренажерного зала.
- 5 Создание системы анкетирования сотрудников и клиентов о качестве работы, обслуживания и предоставления услуг в гостинице.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Официальный сайт ООО «Меридиан Менеджмент» [сайт]. – URL: <http://www.meridianAvl.ru/> (дата обращения: 15.05.2021).
- 2 Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА–М, 2017. – 352 с
- 3 Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа–М ИНФРА–М, 2017. – 304 с.
- 4 Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.
- 5 Складская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Складская. – Москва: Дашков и К\*, 2017. – 340 с.
- 6 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2013. – 272с
- 7 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА–М, 2017. – 424 с
- 8 Турковский, Марек, Маркетинг гостиничных услуг: учебник / М. Турковский; пер. с пол. И.И. Иванюка. – Москва: Финансы и статистика, 2017. – 296с
- 9 Официальный сайт программного комплекса «Вега» [сайт]. – URL: <http://vega.sonarplus.ru/> (дата обращения: 25.05.2021).

## Приложение А

## Схема проезда к ООО «Меридиан»

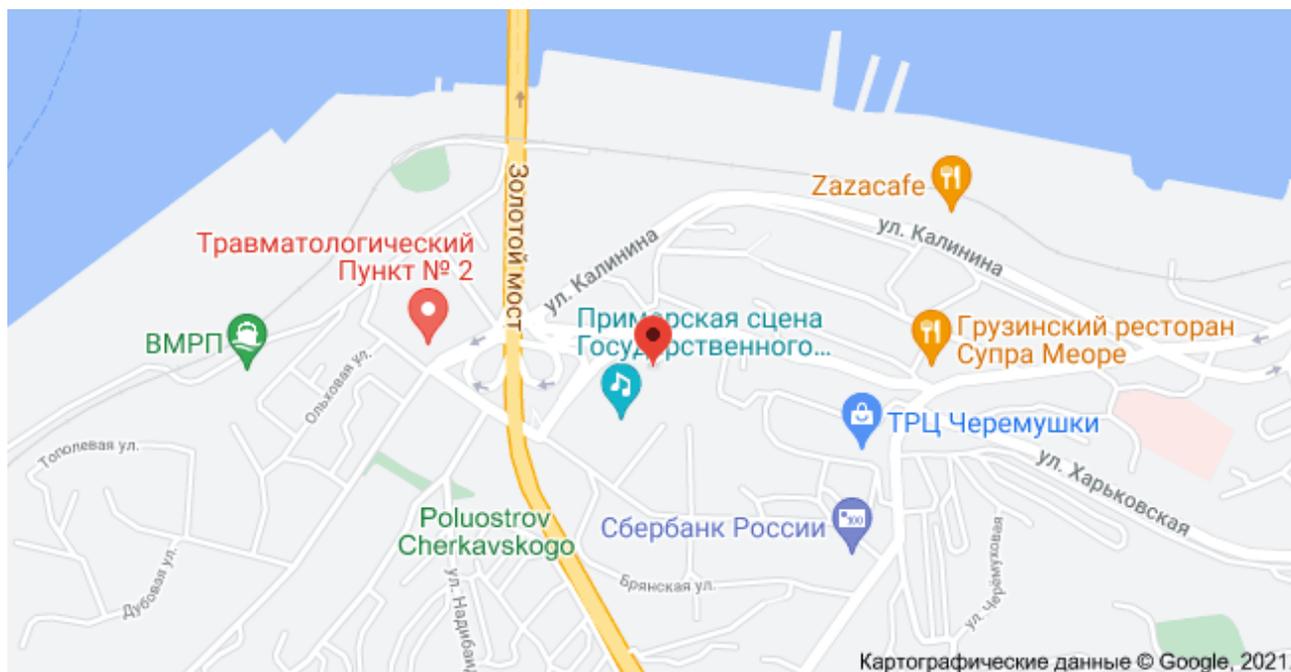


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Меридиан»

Приложение Б  
Холл ООО «Меридиан»



Рисунок Б.1 – Холл ООО «Меридиан»

Приложение В  
Номера ООО «Меридиан»



Рисунок В.1 – Номер категория «Стандарт»



Рисунок В.2 – Номер категории «Люкс»



Рисунок В.3 – Номер категории «Студия»



Рисунок В.4 – Номер категории «VIP»

Приложение Г  
Ресторан «Купол»



Рисунок Г.1 – Ресторан «Купол»

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Григорьева Стефания Владиславовна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошла учебную практику в объеме 144 часов с «06» мая 2021 г. по «02» июня 2021 г. в организации ООО «Меридиан Менеджмент», Приморский край, г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

### Виды и объем работ в период учебной практики

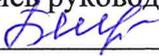
<i>№ n/n</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Изучение структуры службы бронирования предприятия, должностных инструкций персонала Освоение оборудования и программного обеспечение службы бронирования	5
3	Изучение технологии работы с основными программными продуктами службы бронирования предприятия Отработка технологии бронирования разных типов	6
4	Оценка деятельности персонала службы бронирования предприятия Информирование потребителя о бронировании	6
5	Изучение структуры службы приема, размещения и выписки гостей Изучение должностных инструкций, функциональных обязанностей службы	6
6	Изучение учредительных и организационных документов предприятия Организация рабочего места портье	6
7	Заполнение документов службы приема и размещения Работа с информационными базами данных службы приема и размещения	6
8	Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных Разработка карточки гостя, информационной папки гостя	6
9	Осуществление процедуры приема, размещения и выписки гостей Изучение номерного фонда предприятия	6
10	Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия Изучение программ обучения и переподготовки персонала службы приема и размещения	6
11	Изучение состава и структуры службы обслуживания предприятия Изучение функций персонала службы обслуживания гостиницы;	6
12	Изучение должностных инструкций службы обслуживания персонала	6

	Изучение материально-технической базы гостиницы	
13	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	6
14	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия	6
15	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	6
16	Изучение видов деятельности вспомогательных служб	6
17	Выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг	6
18	Выполнение работ по хранению ценных вещей	6
19	Осуществление организации и нормирования труда сотрудников гостиницы	6
20	Осуществление контроля за соблюдением персоналом правил техники безопасности и санитарно-гигиенических требований	6
21	Осуществление подготовки и проведение аттестации персонала	6
22	Осуществление расчета необходимой численности персонала службы гостиницы	6
23	Организация и выполнение работы по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)	6
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «06» мая 2021 г.

Срок сдачи отчета по практике «02» июня 2021 г.

Подпись руководителя практики

 / Беленькая Ж.А., мастер производственного обучения  
Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Григорьева Стефания Владиславовна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошла учебную практику в объеме 144 часов с «06» мая 2021 г. по «02» июня 2021 г.

в организации ООО «Меридиан Менеджмент», Приморский край, г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

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)
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Работа с оборудованием и программным обеспечением службы бронирования	<i>Отл.</i>
	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	Оформление и составление различных видов заявок и бланков	<i>Отл</i>
	ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	Информирование потребителя о бронировании	<i>Отл</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</b>			<i>Отл.</i>
Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1 Принимать регистрировать и размещать гостей	Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	<i>Отл</i>
	ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	<i>Отл</i>
	ПК 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	<i>Отл</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать	Контроль оказания	<i>Отл.</i>

	выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	<i>ОМЕ</i>
	ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Осуществление расчетов с гостями	<i>ОМЕ</i>
	ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия	<i>ОМЕ</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей</b>			<i>ОМЕ</i>
Выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)»	ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его	Работа с оборудованием и программным обеспечением службы бронирования	<i>ОМЕ</i>
	ПК 1.2 Бронировать и вести документацию	Оформление и составление различных видов заявок и бланков	<i>ОМЕ</i>
	ПК 1.3 Информировать потребителя о бронировании	Информирование потребителя о бронировании	<i>ОМЕ</i>
	ПК 2.1 Принимать регистрировать и размещать гостей	Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	<i>ОМЕ</i>
	ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	<i>ОМЕ</i>
	ПК 2.3 Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	<i>ОМЕ</i>

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	<i>Оми</i>
ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Осуществление расчетов с гостями	<i>Оми</i>
ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия	<i>Оми</i>
ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	<i>Оми</i>
ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	<i>Оми</i>
ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	<i>Оми</i>
ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Выполнение работ по хранению ценных вещей	<i>Оми</i>
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Оценка эффективности сбытовой политики	<i>Оми</i>

	ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	<i>OK</i>
	ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Проведение сегментации рынка	<i>OK</i>
	ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Формулирование содержания рекламных материалов	<i>OK</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности «Администратор гостиницы (дома отдыха)»</b>			
Рекомендуемый разряд	«Администратор гостиницы (дома отдыха)»	Первый разряд	Рекомендуемый разряд

**Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:**

*Освоены на продвинутом уровне*

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

Дата 02 июня 2021 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

*А.А. Тищенко*  
подпись

Тищенко А.А.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ДНЕВНИК**

Студентки Григорьевой Стефании Владиславовны

курса 2 группы СО-ГС-19

База практики ООО «Меридиан Менеджмент»

Начало практики 06.05.2021 г. окончание 02.06.2021 г.

# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студентка Григорьева Стефания Владиславовна  
 Специальность/профессия «Гостиничный сервис», менеджер  
 Группа СО-ГС-19  
 Место прохождения практики ООО «Меридиан Менеджмент»  
 Сроки прохождения с «06.05.2021» по «02.06.2021»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2021 г  Тищенко А.А.  
*дата* *подпись*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2021	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
07.05.2021	Освоение оборудования и программного обеспечение службы бронирования	5	
08.05.2021	Изучение технологии работы с основными программными продуктами службы бронирования предприятия	5	
11.05.2021	Отработка технологии бронирования разных типов	5	
12.05.2021	Оценка деятельности персонала службы бронирования предприятия	5	
13.05.2021	Информирование потребителя о бронировании	5	
14.05.2021	Изучение структуры службы приема, размещения и выписки гостей	5	
15.05.2021	Изучение должностных инструкций, функциональных обязанностей службы	5	
17.05.2021	Изучение учредительных и организационных документов предприятия	5	
18.05.2021	Организация рабочего места портье	5	
19.05.2021	Заполнение документов службы приема и размещения	5	
20.05.2021	Работа с информационными базами данных службы приема и размещения	5	
	Сбор, анализ, структурирование сведений для информационных баз данных	5	
21.05.2021	Разработка карточки гостя, информационной	5	

	папки гостя		
	Осуществление процедуры приема, размещения и выписки гостей	5	Ж
22.05.2021	Изучение номерного фонда предприятия		
	Осуществление взаимодействия службы приема и размещения с другими службами предприятия	5	Ж-
	Изучение программ обучения и переподготовки персонала службы приема и размещения	5	Ж-
24.05.2021	Изучение состава и структуры службы обслуживания предприятия	5	Ж-
	Изучение функций персонала службы обслуживания гостиницы		
25.05.2021	Изучение должностных инструкций службы обслуживания персонала	5	Ж
	Изучение материально-технической базы гостиницы		
26.05.2021	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	5	Ж
	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия		
27.05.2021	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	Ж
	Изучение видов деятельности вспомогательных служб		
28.05.2021	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	5	Ж
	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия		
29.05.2021	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	Ж
	Изучение видов деятельности вспомогательных служб		
31.05.2021	Изучение основных фондов гостиничных предприятий	5	Ж
	Работа нормативными, архитектурно-планировочными документами предприятия	5	Ж
	Изучение нормативных документов, должностных инструкций, функциональных обязанностей вспомогательных служб гостиничного предприятия	5	Ж
01.06.2021-02.06.2021	Составление отчета		



Руководитель

М.П.

  
подпись

Тищенко А.А.

Характеристика деятельности студента  
Григорьевой Стефании Владиславовны  
группы СО-ГС-19 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>высокий</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий	<i>высокий</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Проводить анализ причин существования проблемы; предлагать способы предотвращения и нейтрализации рисков	<i>средний</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий при выполнении профессиональных задач	<i>высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами п\о в ходе обучения	<i>средний</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>высокий</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>высокий</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Применение современных технологий в профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ПК 1.1	Принимать заказ от	Владение технологией приема и	

	потребителей и оформлять его	оформления заказа от потребителя	<i>внесены</i>
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию	Владение технологией бронирования и ведения документации	<i>внесены</i>
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	Владение технологией информирования потребителя о бронировании	<i>внесены</i>
ПК 2.1	Принимать регистрировать и размещать гостей	Владение технологией регистрации и размещения гостей	<i>внесены</i>
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Умение предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	<i>внесены</i>
ПК 2.3	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг	Заключение договора об оказании гостиничных услуг	<i>внесены</i>
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Владение технологией выполнения договоров об оказании гостиничных услуг	<i>внесены</i>
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Умение производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	<i>внесены</i>
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Осуществление координации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены	

Руководитель практики (от организации) \_\_\_\_\_

*АА*

Тищенко А.А., тел. 271-44-28  
М.П.



## Характеристика

Студентка, Григорьева Стефания Владиславовна, в период с 06.05.2021 г. по 02.06.2021 г. проходила учебную практику в ООО «Меридиан Менеджмент».

Под руководством опытных специалистов предприятия в частности руководителя предприятия Тищенко Анжелики Анатольевны, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

Григорьева Стефания продемонстрировала теоретические познания и умение использовать их на практике, справилась со всеми обязанностями и полностью выполнила программу практики, проявив самостоятельность и исследовательские способности.

В процессе прохождения практики студентка получила новые практические навыки и закрепила имеющиеся у нее теоретические знания.

Подготовленный отчет по практике является законченной исследовательской работой, отвечающей всем требованиям по актуальности. Отчет заслуживает оценки «отлично».

Руководитель от предприятия  
Тищенко А.А.



М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Григорьева Стефания Владиславовна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГС-19  
согласно приказу ректора № 3339-с от 30.04.2021 года  
направляется в ООО "Меридиан Менеджмент", г. Владивосток  
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на  
срок 4 недели с 06.05.2021 года по 02.06.2021 года.

Руководитель практики Беленькая Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики



Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО „Меридиан Менеджмент“	06.05.2021	
	08.06.2021	

