

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

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

Студент группы
СО-ГД-22-1

Вад

К.Д. Максимцова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:

с оценкой

отлично

Руководитель

практики от ОО

Ж.А. Тен

Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»	13
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова». Культура предприятия.....	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	16
4 Система обеспечения безопасности.....	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций	20
6 Индивидуальное задание	22
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	31
Приложение А. Месторасположение предприятия ООО «Нова»	33
Приложение Б. Организационная структура ООО «Нова»	34
Приложение В. Технология бронирования номера по телефону	36
Приложение Г. Внешний вид сотрудников службы бронирования и продаж	37

Введение

Гостиничный бизнес сегодня является быстроразвивающейся и перспективной отраслью, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Но все же масштаб их деятельности в гостиничном бизнесе развит на много меньше, чем за рубежом.

Индустрия гостеприимства представляет собой единство всех сотрудничающих друг с другом фирм и организаций, каждая из которых выполняет свои специфические функции, направленные на удовлетворение потребностей гостей.

Гостиница представляет средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Гостиницы играют ведущую роль в экономике туризма, они же, как правило, определяют аспекты, относящиеся к психологии туризма, а именно: удовлетворенность поездкой, привлекательность туристского направления, высокую оценку организации пребывания. Предприятие размещения представляет собой здание, сооружение или часть здания, которое предназначено для предоставления услуг по размещению и проживанию гостей [1].

Таким образом, индустрия гостеприимства является комплексной деятельностью работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г. Находится по адресу: г. Владивосток, Гоголя, 41.

Цель учебной практики: усвоение теоретической части и формирование практических умений по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Задачи учебной практики:

- 1) изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;
- 2) использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа;
- 3) оформление бронирования с использованием телефона;
- 4) оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- 5) оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;

- 6) оформление индивидуального бронирования;
- 7) оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;
- 8) внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;
- 9) оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- 10) оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;
- 11) отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля;
- 12) контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;
- 13) предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 14) предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- 15) отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда;
- 16) создание отчетов по бронированию.

Основой данной работы являются рекомендации по проведению исследований в сфере гостиничного бизнеса, а также электронные источники.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»

Гостиничный комплекс «Novotel Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Открытие французского отеля прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. Концепция дизайна «Novotel» была разработана бразильским бюро, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию, а также соответствуют ожиданиям современных путешественников благодаря своей адаптивности.

История гостиничного бренда Novotel началась в 1967 году во французском городе Лилле и именно тогда был открыт первый отель гостиничной группы Асгор. Он располагался в окрестностях города Лиль и включал 62 однотипных номера площадью 25м². В отеле присутствовали залы для проведения совещания и встреч, бассейн и парковка. Здание отеля располагалось вблизи аэропорта и автомагистрали.

Уже через 7 лет в 1974г. в Бордо открылся первый отель Ibis. В 1975г. набирающая «силу» компания приобрела в свой актив трехзвездочную сеть Mercure. Сам бренд был создан в 1967г. Полом Дабрюлем и Жераром Пелиссоном. Первый отель был установлен в 1973г. в Сен-Уице, Франция. В этом же году состоялась покупка сети ресторанов Courtepaille. Уже в 1980г. состоялось приобретение Sofitel, одного из лучших представителей 4-звездочных французских отелей, который впервые появился в Страсбурге в 1964г.

В 1982г. Компания приобрела Jacques Borel International, который в свою очередь внес в перечень обслуживания новую услугу Ticket Restaurant. Это позволило предоставлять клиентам не только услуги гостиничного типа, но и расширенное ресторанное обслуживание.

Спустя 16 лет после создания первого отеля, в 1983г. при слиянии Novotel SIEN Group и Jacques Borel International создается компания Accor Group [2].

«Novotel» представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Сеть включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Отели «Новотель» располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. В России первый «Novotel» появился в 1992 году рядом с аэропортом Шереметьево. Всего под этим брендом в стране работают 11 гостиниц.

В этот отель приезжают как на деловые встречи, так и для отдыха и гастрономических впечатлений.

Карта, на которой представлено месторасположение отеля указано в Приложении А. Гостиница «Novotel» расположен по адресу: Россия, г. Владивосток, Партизанский пр., д. 44В, 690106, тел: +7 (423) 253 57 22, электронная почта: hb7b4-re@accor.com [3].

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

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы [4]:

- 1) приказ о назначении директора;
- 2) штатное расписание средства размещения;
- 3) копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- 4) выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД;
- 5) копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, а также услуг;
- 6) по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган;
- 7) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, копия свидетельства о праве собственности, копия договора аренды на здание, копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания для оказания гостиничных услуг;
- 8) копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;
- 9) документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- 10) копии договоров на техническое обслуживание котельной, лифтов;
- 11) копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы [5]:

- 1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров.

3) Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 года N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета.

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года).

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года). Определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ.

8) ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями на 13 июля 2015 года). Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями на 4 октября 2012 года).

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием электронных средств платежа» (с изменениями на 3 июля 2016 года.

11) ФЗ РФ «О персональных данных» (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных.

«Новотель» имеет организационно-правовую форму ООО. Это означает общество с ограниченной ответственностью.

Признаки общества с ограниченной ответственностью: является юридическим лицом. Представляет собой хозяйственное общество; имеет уставный капитал; учреждается одним или несколькими лицами; уставный капитал в соответствии с количеством учредителей разделен на доли; имеет учредительные документы; участники общества не отвечают по обязательствам общества; участники общества несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Таким образом, все документы являются важным аспектом в гостинице, так как без них отель не может функционировать.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления в «Novotel» является линейно-функциональной.

Линейно-функциональная структура управления гостиницей предполагает наличие линейного менеджера, который руководит коллективом сотрудников и принимает различного рода управленческие решения, но при подготовке программ, планов ему помогают руководители и специалисты функциональных подразделений.

Подобная структура характерна для крупных независимых и сетевых отелей, который могут позволить себе несколько слоев управления.

Организационная структура управления гостиницы «Novotel» представлена в Приложении Б.

Любая организационная система управления гостиницей должна быть гибкой. Это дает возможность манипулировать штатом, сокращать или расширять его при необходимости.

Характеристика служб отеля [6]:

- Коммерческая служба в гостинице – это отдел, который занимается коммерческой деятельностью гостиницы, включая продажу номеров, разработку тарифов, контроль за заполняемостью гостиницы и увеличением прибыли
- Служба приема и размещения является одним из главных подразделений гостиницы. Она осуществляет бронирование, прием и регистрацию пребывающих гостей, их последующую выписку и расчет, информирование гостей, прием телефонных звонков.
- Служба обслуживания номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях.
- Служба питания занимается организацией питания как гостей, так и персонала. Финансовый директор занимается планированием долгосрочной финансовой стратегии для гостиницы, финансовой и коммерческой деятельности гостиницы. Бухгалтерия составляет отчеты для государственных органов и предоставляет необходимую информацию в налоговые органы.
- Инженерно-техническая служба занимается организацией бесперебойного функционирования систем вентиляции, водоснабжения, электроснабжения, отопления, а также устранением неполадок на территории гостиницы.
- Финансовый отдел занимается разработкой и контролем бюджета, прогнозированием доходов и расходов, ведет бухгалтерии, управляет платежами, а также оценивает эффективность работы отеля.

– Служба безопасности занимается обеспечением безопасности и охраны гостей и их вещей, также защищает имущества гостиницы от вандализма и краж.

Характеристика сотрудников гостиницы [7]:

1) Директор отеля – осуществляет контроль за функциональными подразделениями, представленными в организационной структуре. В его обязанности входит планирование бюджета гостиницы, проверка и оценка качества предоставления гостиничных услуг, планирование обучения и повышения квалификации сотрудников.

2) Финансовый директор – руководитель, в чьи обязанности входит контроль за деньгами компании, управление финансовыми потоками, бюджетирование, обеспечение экономической безопасности предприятия и финансовое планирование.

3) Бухгалтер – фиксируют и контролируют финансовые операции; готовят отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса; анализируют состояние финансов в гостинице; соблюдают законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности.

4) Старший администратор – это менеджер-управленец, отвечающий за эффективную работу всей смены отеля. От него зависит комфортное проживание гостей и грамотная настройка рабочих процессов сотрудников.

5) Администратор размещения – отвечает за прием гостей, от его дружелюбного настроения зависит первое впечатление, поэтому необходимо всегда сохранять позитив и отвечать на любые вопросы клиентов.

6) Начальник охраны – обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и сотрудников, а также их имущества. Защищает имущество отеля от краж, вандализма. Обеспечить защиту отеля от нападений, террористических актов.

7) Супервайзер – отвечает за содержание гостевых комнат, коридоров, общественных и служебных зон гостиницы в безукоризненной чистоте, а также за обслуживание гостей в максимально вежливой и дружелюбной манере, в соответствии с установленными стандартами качества.

8) Горничная – единственный сотрудник, посещающий номера постояльцев по своей деятельности, и регулярно контактирующий с гостями в ходе оказания услуг. Кроме уборки помещений в соответствии с графиком в работу горничной входит: замена геля для душа, шампуня, мыла, проверка целостности мебели и имущества в номерах, наполнение мини-баров.

9) Менеджер кафе – контролирует работу команды ресторана по подготовке разнообразной и вкусной еды согласно спланированного меню, с учетом предпочтений гостей, диетических ограничений и особенностей местной кухни, проверяет качество самых разных блюд.

10) Шеф-повар – контролирует работу команды ресторана по подготовке разнообразной и вкусной еды согласно спланированного меню, с учетом предпочтений гостей, диетических ограничений и особенностей местной кухни, проверяет качество самых разных блюд.

11) Повар – специалист, который обеспечивает питание гостей, готовит разнообразные блюда согласно утвержденному меню.

12) Официант – сотрудник ресторана, бара, кафе или другого заведения, который принимает заказы и обслуживает посетителей. В его обязанности входит: сервировка стола, встреча гостей, знакомство их с меню и консультирование по отдельным блюдам, доставка заказа и расчёт клиентов.

13) Посудомойщица – сотрудник, который моет посуду, столовые приборы и кухонный инвентарь в ресторане или кафе гостиницы.

14) Сантехник – специалист, который отвечает за функционирование и техобслуживание электрических систем и оборудования.

15) Электрик – специалист, который отвечает за исправную работу сантехники и обеспечение комфортных условий для гостей. Обслуживание и ремонт водопроводных и канализационных систем; проверка и устранение неполадок в сантехническом оборудовании; чистка и профилактика труб, чтобы избежать засоров; монтаж и замена сантехники при необходимости.

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Службы взаимодействуют между собой общением, каждый говорит то, что им нужно. Могут взаимодействовать через службу приема и размещения.

Таким образом, все службы в отеле очень важны для того, чтобы вовремя ответить и выполнить пожелания гостей по любому запросу. Также должностные обязанности персонала являются одним из главных функционалов гостиницы, ведь каждый сотрудник имеет свою важность на предприятии и без их способностей не получилось бы такой слаженной работы.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»

Виды деятельности гостиницы «Novotel» [8]:

1) 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

2) 47.81 – Торговля розничная в нестационарных торговых объектах и на рынках пищевыми продуктами, напитками и табачной продукцией.

3) 47.91 – Торговля розничная по почте или по информационно – коммуникационной сети Интернет.

4) 47.99 – Торговля розничная прочая вне магазинов, палаток, рынков.

5) 55.90 – Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.

6) 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания.

7) 56.10.1 – Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания.

8) 68.20 – Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом.

9) 68.32 – Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.

10) 81.22 – Деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений.

11) 82.99 – Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки.

12) 96.01 – Стирка и химическая чистка текстильных и меховых изделий.

Задачи, которые ставит перед собой «Novotel»:

1) рациональное использование материально – технической базы гостиничного предприятия;

2) обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;

3) уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.

4) привлечение коммерческой прибыли;

5) оказание качественного сервиса гостям отеля непрерывному повышению качества услуг;

6) обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды.

В задачах гостиницы отражена философия управления, так как способы управления варьируются, назначения гостиницы различны. Это одна из принципиальных характеристик, которыми руководствуется «Novotel», чтобы отличить себя от других. Также назначение гостиницы должно помочь служащим полностью соответствовать ожиданиям как гостей, так и управляющих.

Цель гостиницы «Novotel» – обеспечить своим гостям лучшее индивидуальное обслуживание, комфорт, спокойную и изысканную обстановку, создавая атмосферу уюта и благополучия.

Дополнительные платные услуги, предоставляемые отелем: конференц-залы, прачечная и химчистка, трансфер, фитнес-зона, услуги банкетных залов, лобби-бар, рестораны, услуги Room Service, предоставление дополнительной кровати, проживание с животными, предоставление детской кроватки и завтрак.

Дополнительные бесплатные услуги, предоставляемые отелем: цифровое ТВ, заказ такси, уборка номера, вызов скорой помощи, предоставление аптечки, персональные сейфы, утренняя побудка, разовые гигиенические принадлежности, Wi-fi.

Цены на номера в гостинице «Novotel» [9]:

1) Стандарт – от 9 792 рублей на 09.06.2025. Это светлый, современный номер 20 кв.м с рабочим местом, удобным креслом для отдыха и столиком, также имеется ванная комната и туалетные принадлежности. Прикроватная тумбочка, настольная лампа, платяной шкаф или вешалка с багажной полкой, письменный стол, холодильник, мини бар, телефон, фен.

2) Супериор – от 10 217 рублей на 09.06.2025. Это хорошо освещенный улучшенный номер 30 кв.м с рабочим местом, удобным диваном для отдыха и столом. Также в номере предоставляется ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями.

3) Люкс – от 15 300 рублей на 09.06.2025. Это просторный, двухкомнатный номер люкс 50 кв.м, он подойдет, как для работы, так и для отдыха вдвоем или всей семьей. Прикроватная тумбочка, настольная лампа, платяной шкаф или вешалка с багажной полкой, телевизор, письменный стол, холодильник, мини бар, телефон, фен.

4) Представительский – от 15 300 рублей на 09.06.2025. Представительский номер 55 кв.м, полукруглой формы с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Идеально, как для работы, так и для отдыха. Номер с рабочей зоной, журнальным столом, двухспальной кроватью и удобным раскладывающимся диваном. В распоряжении просторная ванная комната, оснащенная душевой кабиной и ванной, дополнительными туалетно-косметическими принадлежностями и феном.

Таким образом, гостиница «Novotel» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Также назначение предприятия очень важно в представлении гостиницы гостям и новым сотрудникам. Оно должно быть внесено во всевозможные справочники, каталоги, фигурировать в рекламных материалах, а также материалах, используемых для обучения сотрудников.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова». Культура предприятия

Гостиничное обслуживание – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем [10].

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг.

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн-бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси. Все это предполагает определенный порядок действий и следование правилам.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является цикличным: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.

Технология бронирования номера по телефону представлена в Приложении В.

Алгоритм бронирования номера гостю по телефону [11]:

- 1) прием звонка осуществить до начала 4-го гудка;
- 2) узнать имя гостя;
- 3) выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое;
- 4) уточнить даты заезда и количество гостей;
- 5) спросить про пожелания к номеру;
- 6) предложить гостю подходящие номера. Описать их в последовательности: название номера, площадь и количество комнат, тип кровати, стоимость;
- 7) предложить другие услуги отеля;
- 8) оформить бронь, для этого узнать имя, фамилию и контактные данные;
- 9) уточнить у гостя время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- 10) проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- 11) рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь;
- 12) попрощаться с гостем.

Алгоритм бронирования номера гостю от стойки ресепшн:

- при виде гостя приветствуем его стоя;

- уточняем у гостя имя;
- выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое;
- уточнить даты заезда и количество гостей;
- спросить про пожелания к номеру;
- предложить гостю подходящие номера;
- предложить другие услуги отеля;
- оформить бронь, для этого узнать имя, фамилию и контактные данные;
- уточнить у гостя время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь;
- попрощаться с гостем.

Алгоритм бронирования номера через сайт гостиницы [12]:

1) Зайти на сайт гостиницы и выбрать язык. При необходимости – зарегистрироваться.

2) Выбрать нужную категорию номера.

3) Приступить к бронированию. Для этого нужны паспортные данные, номер телефона и почта. Бронирование всегда регистрируется на одного человека, остальных отмечают при заселении. Также оплатить онлайн или уже на месте в гостинице.

4) После этого на адрес электронной почты направляется сообщение о том, что номер забронирован.

Алгоритм бронирования номера через сайты:

1) Зайти на любой сайт с отелями, выбрать язык. При необходимости - зарегистрироваться. Ввести в поисковой строке интересующий город и желаемые даты. На странице отобразится список гостиниц, которые будут свободны на указанное количество дней.

2) Затем, чтобы отсортировать ненужные варианты, следует применить фильтры: обратить внимание на ценовой диапазон, выбрать тип размещения.

3) При выборе отеля рекомендуется изучить отзывы.

4) Понравившиеся варианты можно занести в избранные и уже из них потом выбрать самый подходящий.

5) Далее можно приступить к бронированию. Есть варианты с оплатой на сайте и с оплатой на месте. Здесь все зависит от того, что подходит путешественникам и какие правила в том или ином отеле. Для бронирования нужны паспортные данные, номер телефона и почта. Бронирование всегда регистрируется на одного человека, остальных отмечают при заселении.

б) После этого на адрес электронной почты направляется сообщение о том, что номер забронирован.

Процесс бронирования номера является важнейшим этапом взаимодействия гостя с гостиницей, от которого зависит первое впечатление, заполняемость и финансовые показатели объекта размещения. Эффективная организация процедуры бронирования обеспечивает удобство для клиентов, минимизирует ошибки и повышает уровень обслуживания.

Онлайн-бронирование – это не просто инструмент продаж, а мощный источник аналитических данных и ключевой индикатор эффективности бизнеса в цифровую эпоху. Оно отражает меняющиеся ожидания клиентов (удобство, скорость, прозрачность), позволяет бизнесу оптимизировать операции и доходность, а также дает уникальное понимание рыночной динамики и конкурентной среды. Успешные компании используют данные онлайн-бронирований для постоянной адаптации, улучшения клиентского опыта и принятия стратегических решений.

Внешний вид сотрудников отеля обычно регламентируется корпоративным дресс-кодом или униформой. Эти стандарты включают требования к одежде, причёске, макияжу и личной гигиене. Униформа должна быть удобной, из хорошей ткани, соответствовать общему стилю отеля и должности сотрудника. Часто на неё наносят логотип заведения. Одежда должна быть чистой, свежей, выглаженной. Обувь обычно закрытая, чёрного цвета, с каблучком не выше 4–5 см. Колготки или чулки у женщин – телесного или чёрного цвета без рисунка. Носки у мужчин – чёрные, без рисунков [13].

Рисунок, на которой представлен внешний вид сотрудников отеля указан в Приложении Г.

Таким образом, успешное бронирование предполагает четко выстроенный алгоритм действий: от сбора информации о потребностях клиента до регистрации брони в системе и подтверждения условий размещения. Также обслуживание гостя является унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, и повышение прибыли.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг-организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации [14].

Гостиничный маркетинг направлен на привлечение и удержание клиентов в гостиничной индустрии. Он охватывает все точки касания гостиницы с целевой аудиторией.

Маркетолог в гостиничном бизнесе должен анализировать, что происходит на рынке: потребности целевой аудитории, их боли, предложения конкурентов, сценарии поведения гостей, факторы спроса.

Задачи гостиничного маркетинга:

1) составить стратегию для отеля: стратегия-это продуманные шаги, которые приведут бизнес к цели. Когда есть ожидаемый результат, составляется стратегия: список задач, которые нужно решить на пути к цели. Задачи делятся на подзадачи, они распределяются по сотрудникам в стратегическом плане. Тут же указывают бюджет, ресурсы и сроки;

2) прогнозировать изменения на рынке и динамику спроса: в ежедневной работе маркетолог предскажет скачок спроса. Например, изучит инфоповоды и мероприятия в регионе, заранее подготовит ценовую политику, чтобы к старту музыкального фестиваля или крупной конференции все были готовы, и заработали максимум на высоком спросе;

3) позиционировать бизнес: маркетолог должен понять, на какой крючок поймать гостя. Затем посмотреть по сторонам и понять, кто еще клюнет на этот крючок. Дальше создать цепочку из крючков и попробовать показать разным сегментам. Так работает позиционирование отеля;

4) составить уникальное торговое предложение: уникальное торговое предложение является то, что можете предложить гостю в отличие от конкурентов. Чтобы это предложение работало на привлечение гостей, оно должно показывать ваше главное преимущество;

5) создать контент: за счет контента маркетологи делают так, чтобы отель захотели купить;

6) найти мероприятия для поиска партнеров: чтобы не отставать от конкурентов, отелю важно всегда быть в курсе последних событий. В этом помогают чаты и сообщества, где представители объектов обсуждают новости и делятся опытом;

7) выбрать эффективные каналы продвижения: эффективный канал продаж является тот, где ищет услугу ваша целевая аудитория.

Гостиница «Новотель» выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, буклетов, фирменных бланков, конвертов. Также у отеля есть личный сайт, в котором расписаны все категории номеров, цены, адрес, номера, услуги, акции и многое другое. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание.

Большое влияние на имидж отеля «Новотель» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов. Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы можно назвать рекламу, общественную деятельность, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города.

В «Новотеле» предоставляются скидки для детей такие, как [15]:

- Дети с 0 до 6 лет – размещаются бесплатно, завтрак предоставляется бесплатно.
- Дети с 6 до 12 лет – размещаются бесплатно, завтрак предоставляется со скидкой 50% от стоимости.
- Дети с 12 лет – размещаются по полному действующему тарифу, завтрак предоставляется по полной стоимости.

Также для юных гостей есть игровая комната для того, чтобы родители смогли отдохнуть и заняться своими делами.

В отеле присутствуют специальные номера для людей с ограниченными возможностями здоровья. В них расширены дверные проемы, имеются специальные поручни и кнопки вызова врача.

Спецтарифы в день свадьбы:

- 1) действует скидка 50% на ранний заезд;
- 2) выезд до 14:00;
- 3) приоритет в выборе номера;
- 4) комплименты от отеля.

При бронировании от 5 ночей можно получить скидку 20% на весь период проживания.

Также Новотель является dog-friendly отелем и открыт к размещению с собаками. Вес собаки не должен превышать 30 кг. Проживание животного оплачивается отдельно. Тариф за проживание животного в номере – 3 000 руб./сутки. По запросу предоставляются миски для еды/воды. За питомца также вносится залог, который возвращается при выезде из отеля.

Таким образом, для гостиницы разные инструменты для продвижения очень актуальны, благодаря им гости могут составить свое представление еще до посещения отеля.

4 Система обеспечения безопасности

Гостиничный бизнес один из самых уязвимых отраслей предпринимательства для вандализма, грабежей имущества и пожаров. Он требует серьезного отношения к созданию надежной защиты от действий преступников, случайных возгораний, протечек, неисправностей оборудования и других обстоятельств. Современная система охраны в круглосуточном режиме помогает защищать инвестиции владельцев отеля, ценное имущество, здоровье сотрудников и постояльцев в случае возникновения непредвиденных чрезвычайных ситуаций.

Система безопасности гостиницы является совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владелец отеля несет ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице [16].

Документы, регламентирующие безопасность в отеле:

- пожарная сигнализация: одна из ключевых систем, которая должна быть включена в состав общего комплекса безопасности гостиницы. В зависимости от размеров отеля может быть спроектирована и установлена одна из двух основных АПС: аналогового или адресного типа. Первый тип применяют в небольших гостиницах, с малой этажностью и небольшим количеством номеров. Второй тип устанавливают в больших отелях с большим количеством этажей, номеров, со сложной структурой здания и расположения помещений;

- система оповещения является неотъемлемой частью пожарной сигнализации, ибо весь комплекс электронных и программных средств направлен на то, чтобы быстро и организованно вывести людей из опасной зоны, сохранив их жизнь и здоровье. К техническим средствам оповещения относятся: специальные громкоговорители, устройства, которые ими управляют, световые табло, обычно с надписями: «Запасный Выход», «Выход»;

- средства пожаротушения в системе безопасности гостиницы. К средствам пожаротушения относятся пожарные гидранты, противопожарные щиты с комплектом инструментов, размещенные по утвержденным местам огнетушители и автоматические системы пожаротушения;

- охранный сигнализация: устанавливают для автоматической охраны номеров и иных помещений общего и служебного пользования, а также подступов к объекту. Обычно устанавливают 5 рубежей охраны: прилегающая территория, входная зона, границы (двери, оконные проёмы), внутренний объем объекта и ценные предметы (сейфы, аппаратура);

– СКУД – оборудования системы контроля доступа предназначено для того, чтобы ограничить или запретить доступ в помещение, здание или территорию. К такому оборудованию относят множество устройств: простейшие кодовые замки, турникеты и шлагбаумы, различные идентификаторы, электромагнитные ключи и карты.

– система видеонаблюдения является комплекс технических устройств, которые обеспечивают визуальный контроль за происходящими событиями и фиксируют их.

Задачи видеонаблюдения: защита от проникновения в помещение или иных несанкционированных действий, фиксация технологического процесса на производстве, обслуживания посетителей в учреждениях, учёт рабочего времени и контроль эффективности сотрудников, мониторинг и анализ поведения клиентов, учёт посещаемости, а также предупреждение ЧП;

– техническая безопасность является обеспечение безопасных условий в сооружениях и зданиях капитального типа для здоровья и жизни пребывающих в них людей, предотвращения рисков аварий и поддержания на должном уровне технического состояния строений в течение всего периода их жизненного цикла;

– информационная безопасность является комплекс мер и средств, направленных на защиту конфиденциальности, целостности и доступности информации. Она играет важную роль в современном мире, где цифровые технологии проникают во все сферы жизни.

Таким образом, система безопасности играет важнейшую роль в жизни человека и предприятия, с помощью определенных действий можно обезопасить существование различных субъектов и объектов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Процесс обслуживания гостей начинается с бронирования номеров. Служба бронирования – это связующее звено между потенциальными гостями и гостиницей. Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать: от ее эффективности зависит расширения клиентской базы гостиницы. Главная задача службы продаж – повышение загрузки отеля и его экономической эффективности. Число сотрудников данной службы отеля может различаться в зависимости от масштабности отеля [17].

К функциям службы бронирования и продаж относятся:

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

Бронирование может быть произведено по телефону, по факсу, через глобальные системы бронирования, электронную почту или Интернет.

Все бронирования, осуществляемые по факсу или электронной почте, должны вводиться в компьютерную систему гостиницы в течение двух часов после поступления. Все заявки, поступающие вне рабочего времени, вводятся в систему на следующий день до полудня. Подтверждение заявки на бронирование, полученной в гостинице по факсу или по электронной почте, должно быть от-правлено в течение 24 ч с момента ее получения.

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

К персоналу службы бронирования и продаж относятся: менеджер по бронированию, специалист по бронированию, менеджер по продажам и маркетингу, маркетолог-аналитик, специалист по связям с общественностью, специалист по рекламе.

Характеристика сотрудников:

– Менеджер по бронированию в гостинице является специалист, который помогает гостям бронировать гостиничные услуги, а также предоставляет в устной или письменной форме информацию об услугах в отеле. Также он принимает запросы на бронирование по телефону, электронной почте, через онлайн-платформы и другие каналы. Внимательно слушает пожелания, предлагает оптимальные варианты размещения, учитывая тип номера, даты, бюджет и особые требования.

– Специалист по бронированию координирует процесс резервирования номеров для клиентов туристических агентств и гостиничных комплексов. Он предлагает оптимальные варианты размещения, учитывая тип номера, даты, бюджет и особые требования.

– Менеджер по продажам и маркетингу в гостинице отвечает за привлечение клиентов, увеличение дохода и повышение конкурентоспособности отеля на рынке.

– Маркетолог-аналитик – это специалист, который занимается исследованием рынка гостиничных услуг, его деятельность направлена на привлечение новых клиентов и удержание существующих.

– Специалист по связям с общественностью в гостинице – это человек, который отвечает за создание определённого образа гостиницы на рынке. Он занимается выявлением ценных аспектов отеля и подбором инфоповодов для публикаций.

– Менеджер по рекламе в гостинице – это специалист, который руководит работой по рекламированию гостиничных услуг с целью их продвижения на рынки.

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

Контроль работы сотрудников – это комплексная задача, которую пытается решить каждый руководитель, с разной степенью успешности. Методы, используемые руководителем предприятия, позволяют повысить эффективность компании и увеличить прибыль [18].

Руководитель благодаря цели получает эффективную команду, надежную защиту персональных данных компании, следовательно – впоследствии он обретает результат, который его устраивает. Одновременно контроль действий персонала должен приносить не меньшую пользу для работников организации. В первую очередь это стабильная заработная плата, уверенность в карьерном росте, мотивация, прозрачные и понятные требования относительно профессиональной деятельности.

Любой метод контроля персонала, любая система управления и контролирования, любая проверка деятельности работников в рамках должностных мест направляются на общее благо компании и осуществляются по взаимному соглашению сторон.

Таким образом, они являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом.

6 Индивидуальное задание

1) Организация рабочего места в службе бронирования и продаж представляет собой стойку в двух уровнях высотой 110-120 см с рабочими столами внутри шириной 80-85 см, высотой 85 см. Поверхность может подразделяться на участки, имеющие индивидуальные функции. Размеры и конфигурация стола (стойки), а также количество людей, работающих за ним, зависят от размеров самого отеля. Чем больше гостиница, тем больше служащих будет работать за стойкой. Длина стойки зависит от того, на сколько рабочих мест она рассчитана. Площадь рабочего пространства на одного сотрудника определяется длиной размаха рук [19].

Рабочие инструменты и оборудование служащих:

- 1) персональный компьютер;
- 2) лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);
- 3) POS-терминал для обслуживания банковских карт;
- 4) терминал кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- 5) цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы (телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит);
- 6) факс и ксерокс;
- 7) детектор для выявления фальшивых купюр;
- 8) калькулятор;
- 9) информационно-ключевой щит;
- 10) документация и канцелярские товары;
- 11) информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).

Всё это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено удобно для работы. Основной рабочий инструмент – автоматизированная система управления.

2) Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения является важным этапом в работе гостиничного предприятия. От этого зависит эффективность работы сотрудников и качество предоставляемых услуг.

Первым шагом в изучении специализированного ПО является ознакомление с интерфейсом программы. Необходимо изучить все элементы интерфейса, их назначение и взаимодействие между собой. Также важно понимать, какие данные необходимо вводить и как они используются в программе.

Следующим шагом является изучение порядка использования ПО. Необходимо знать, как работать с программой, какие функции она предоставляет и как их использовать для решения конкретных задач. Например, если программа предназначена для бронирования номеров, необходимо понимать, как создавать новые бронирования, изменять уже существующие и удалять их. Также важно изучить возможности программы, ее ограничения и возможности расширения. Это поможет избежать ошибок при работе с ПО и использовать его максимально эффективно.

3) Информационная технология - системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации [20].

Возможности программного обеспечения в гостиничном бизнесе:

- 1) учёт заявок и клиентов на базе данных;
- 2) печать документов, выдаваемых клиенту и отсылаемых партнерами;
- 3) печать прайс-листов;
- 4) on-line бронирование;
- 5) размещение заказов в базе;
- 6) оценка эффективности затрат.

4) Одним из основных преимуществ бронирования номера в отеле по телефону является возможность получить дополнительную информацию от сотрудника отеля. При разговоре по телефону можно уточнить все интересующие вопросы о номерах, услугах, ценах и других деталях проживания.

Оформление бронирования номера гостю по телефону:

- 1) прием звонка осуществить до начала 4-го гудка;
- 2) узнать имя гостя;
- 3) выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое;
- 4) уточнить даты заезда и количество гостей;
- 5) спросить про пожелания к номеру;
- 6) предложить гостю подходящие номера;
- 7) предложить другие услуги отеля;
- 8) оформить бронь, для этого узнать имя, фамилию и контактные данные;
- 9) уточнить у гостя время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- 10) проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;

- 11) рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь;
- 12) попрощаться с гостем.

5) Каждая из систем бронирования также создает собственные странички в Интернете, появляются другие альтернативные каналы бронирования гостиничных номеров в Интернете. Индивидуальные клиенты чаще всего осуществляют бронирование мест по Интернету, бронирование групп происходит через туроператоров или турагентов.

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Брони поступают не напрямую от гостя, а от туроператора через их собственные системы или выделенные каналы связи. Гость обычно платит туроператору. Отель выставляет счет туроператору по согласованному графику/условиям. Прямые платежи от гостя за номер не принимаются без особых указаний туроператора.

6) Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. На сайте отеля обычно есть форма бронирования, в которой нужно указать даты заезда и выезда, количество человек, категорию номера и нажать «Забронировать». Системы интернет-бронирования – это сервисы, в базе которых данные множества отелей по всему миру. С их помощью можно сравнить предложения различных гостиниц между собой как по цене, так и по уровню сервиса, а также забронировать подходящий отель. Брони поступают через собственный сайт отеля. Через интегрированный модуль бронирования на сайте отеля [21].

Система бронирования – это программа, которая помогает отелям и гостиницам управлять платежами и заявками. Она позволяет автоматизировать рутинные задачи. Так удобно контролировать информацию о доступных и занятых номерах, гостях и услугах. Программу загружают на сайт, чтобы гости могли посмотреть наличие мест в режиме реального времени, узнать цену, получить расчет на нужный срок и забронировать номер.

7) Оформление индивидуального бронирования – это процесс создания и управления резервацией номера для одного конкретного гостя (или небольшой семьи/компании, путешествующих вместе под одним заказом), поступившей напрямую от самого гостя или его представителя, а не через туроператора, группу или корпоративный блок. Оформление индивидуального бронирования – это рутинная, но фундаментальная операция в работе стойки администратора отеля, требующая внимания к деталям данных гостя, точности указания параметров проживания и неукоснительного соблюдения процедур гарантии бронирования. Это основа для построения отношений с гостем и эффективного управления номерным фондом. Посредством такого бронирования потенциальный клиент может подобрать отель по своему желанию и материальным возможностям. Ведь кому-то требуется на отдыхе роскошь и уют, а кто-то вовсе согласен на скромные условия размещения, лишь бы побыть в интересной стране, посмотреть ее достопримечательности и приобщиться к культуре.

8) Оформление группового бронирования в отеле – это процесс резервирования блока номеров для единого мероприятия с общими условиями проживания, тарифами и оплатой через организатора. Это ключевой инструмент управления загрузкой отеля для событий: конференций, свадеб, тургрупп, корпоративных мероприятий. Групповое бронирование – это управление мини-проектом в PMS. Успех зависит от четкой работы с мастер-группой, контроля релиз-дат и финансовой дисциплины. Правильное оформление увеличивает доход отеля на 15-40% при работе с мероприятиями.

Групповое бронирование должно быть подтверждено письменно в течение 24 часов по факсу или электронной почте с момента получения всей необходимой информации. Если в заявке не указано кто и с кем будет проживать в номере (если это не семьи), то менеджер сам распределяет гостей по номерам и создает на каждого гостя индивидуальную бронь и присваивает свой номер подтверждения.

9) Внесение изменения – это не полностью аннулируемый заказ, а изменение только некоторых полей. Обычно это – сроки проживания, количество персон, категории номера, особые пожелания гостей. Такие изменения фиксируются сотрудниками отдела бронирования в специальном бланке или делаются пометки в журнале заявок на размещение, и вносятся в компьютер. Листы ожидания проверяются ежедневно. Если номера освобождаются, сотрудники отдела бронирования сообщают клиентам, внесенным в лист ожидания. Приоритет определяется менеджером отдела. Если бронирование невозможно по тем или иным причинам, то в таком случае отдел бронирования высылает официальный отказ в размещении, с извинениями, причину отказа, сообщает период улучшения ситуации со свободными номерами выражает надежду на дальнейшее сотрудничество [22].

Регистрация заявок на бронирование номеров (мест) осуществляется в журнале единого образца, утвержденного к использованию в качестве формы документов строгой отчетности и первичного учета.

10) Любые изменения и аннуляция заказа в гостинице должны производиться письменно, через менеджера по электронной почте. Во избежание штрафных санкций все бронирования должны быть аннулированы в сроки, указанные в системе бронирования. Заказчик в гостинице обязан оплатить все штрафные санкции и другие финансовые потери, если нарушит правила и сроки аннулирования заказа. Если гость от фирмы не явился в отель в день, с которого был забронирован номер или вовремя не отменил заказ, гостиница вправе удержать стоимость одних суток проживания за каждый забронированный номер. Стоимость неиспользованных ночей не возвращается, если заказчик заехал в гостиницу позже забронированной даты.

11) При получении письма-заявки на размещение в гостинице, сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк или вносит наиболее важные данные, в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует заявку в электронной системе бронирования и присваивает ей порядковый номер. На основе этого формируется 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.

В гостинице сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения будет являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. 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 гостиницу. Также сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое.

12) Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости в гостинице:

1) Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Отеля.

2) Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.

3) Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

13) Предоставление гостям четкой информации об условиях аннуляции бронирования – критически важный этап бронирования, предотвращающий конфликты и финансовые потери. Информировать гостей в условиях: на этапе бронирования, в подтверждении брони, при повторном контакте.

В случае отмены бронирования в срок до 14 суток до даты заезда штраф не взимается.

При отмене бронирования менее, чем за 14 суток до даты заезда взимается плата за одни сутки проживания в Отеле по ценам, действующим на дату бронирования без учета скидок, специальных предложений и отдельных акций. Гость соглашается с правилами от-

мены бронирования, предварительно оплатив 20% предоплаты за гостиничные услуги (путёвки). В случае незаезда или опоздания перерасчёт стоимости путевки не производится.

14) Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Служба приема – от этой службы зависит первое впечатление гостя о гостинице. Задачи службы - контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения в гостинице использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене. В случае, если номера забронированы юридическим лицом, то последнее может производить аннуляцию забронированных номеров полностью или частично, либо сокращение сроков проживания не позднее, чем за 24 часа до заезда (выезда) гостей. Любое изменение, вносимое юридическим лицом в заявку, должно быть письменно подтверждено Гостиницей. В ином случае ранее подтвержденная заявка считается аннулированной с момента поступления изменений и осуществляется новое бронирование. случае порчи гостиничного имущества домашним животным, гостем возмещается ущерб по тарифам. Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным, в случае нарушения правил проживания.

15) От службы приема размещения зависит первое впечатление гостя о гостинице. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения в гостинице использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене. В менеджменте гостинице ключевое значение имеет маркетинговая аналитика, построенная на учете количества не сданных номеров. Подобные данные дают возможность спрогнозировать доход от бронирования [23].

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

- 1) отчет о сделке – текущие данные о ежедневном бронировании (кол-во резерваций, изменения сроков, отмены брони, кол-во не захвативших клиентов);
- 2) отчеты об отказах;
- 3) отчет по прогнозированным доходам – расчет вероятной прибыли от бронирования.

Таким образом, работа в службе бронирования и продаж требует от сотрудника не только профессиональных навыков, но и определённых личностных качеств. И именно от того, насколько хорошо он справляется со своими обязанностями, зависит успех всей организации.

Заключение

Во время прохождения учебной практики закрепила теоретические навыки по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Также были решены следующие задачи:

- 1) изучила интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения;
- 2) оформила бронирование с использованием телефона;
- 3) оформила бронирование с использованием Интернета и туроператора;
- 4) оформила бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования;
- 5) оформила индивидуальное бронирование;
- 6) оформила групповое, от компаний и коллективное бронирования;
- 7) внесла дополнительную информацию в заказ на бронирование;
- 8) оформила счета на полную или частичную предоплату;
- 9) оформила бланк, внесла изменения в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;
- 10) предоставила гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 11) создала отчет по бронированию.

Гостиничная индустрия – это суть системы гостеприимства. Она представляет собой сложную, комплексную сферу профессиональной деятельности, направленную на удовлетворение потребностей клиентов, исходит из традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания.

Службы в отеле выполняют различные функции, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей и эффективное управление.

Успешное бронирование предполагает четко выстроенный алгоритм действий: от сбора информации о потребностях клиента до регистрации брони в системе и подтверждения условий размещения. Также обслуживание гостя является унифицированным стандартным набором услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления.

Гостиница «Novotel» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Также назначение предприятия очень важно в представлении гостиницы гостям и новым сотрудникам. Оно должно быть внесено во всевозможные справочники, каталоги, фи-

гурировать в рекламных материалах, а также материалах, используемых для обучения сотрудников.

Система безопасности гостиницы является совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Безопасность в отеле является неотъемлемой частью, так как она направлена на обеспечение защиты гостей, персонала и имущества отеля от различных угроз.

Персональные компетенции являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом.

Работа в службе бронирования и продаж требует от сотрудника не только профессиональных навыков, но и определённых личностных качеств. И именно от того, насколько хорошо он справляется со своими обязанностями, зависит успех всей организации.

Также эффективная организация рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж является главным фактором успешной работы, так как позволяет быстро ориентироваться на стойке.

Таким образом, гостиничный бизнес сегодня является быстроразвивающейся и перспективной отраслью, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растёт с каждым годом. Также несмотря на кажущуюся простоту должностных обязанностей сотрудников, их качественное выполнение оказывает значительное влияние на уровень обслуживания клиентов в масштабах всего отеля и, как следствие, на впечатления гостя.

Список использованных источников

- 1 Гостиничная индустрия // Туристическая библиотека [сайт]. – URL: https://tourlib.net/books_tourism/senin03.htm (дата обращения: 06.06.2025).
- 2 Вселенная Novotel // Accor Group [сайт]. – URL: <https://novotel.accor.com/a/ru/novotel-experience.html> (дата обращения: 06.06.2025).
- 3 Novotel Vladivostok // Novotel Владивосток [сайт]. – URL: <https://novotel-vladivostok.com/> (дата обращения: 06.06.2025).
- 4 Перечень документов классификации гостиниц // Национальная курортная ассоциация [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 07.06.2025).
- 5 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме // Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/.html> (дата обращения: 07.06.2025).
- 6 Общая характеристика служб гостиницы // StudFiles [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 09.06.2025).
- 7 Персонал в отеле // Miracleon [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 09.06.2025).
- 8 Коды ОКВЭД для отеля // Контур Эльба [сайт]. – URL: <https://e-kontur.ru/kakoi-okved/gostinitsa-otel> (дата обращения: 09.06.2025).
- 9 Отель Novotel Vladivostok // ALL-Accor Live Limitless [сайт]. – URL: <https://e-kontur.ru/kakoi-okved/gostinitsa-otel> (дата обращения: 10.06.2025).
- 10 Обслуживание гостей в гостинице // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/> Otelms (дата обращения: 10.06.2025).
- 11 Бронирование по телефону // nationalteam.worldskills.ru [сайт]. – URL: <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/bronirovanie-po-telefonu/> (дата обращения: 11.06.2025).
- 12 Как забронировать самостоятельно отель// ria.ru [сайт]. – URL: <https://ria.ru/oteli-.html> (дата обращения: 11.06.2025).
- 13 Гостиничный маркетинг // Travelline.ru [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/blog/gostinichnyy-marketing-osnovy-zadachi-i-sovety-ot-eksperta/> (дата обращения: 11.06.2025).
- 14 Внешний вид и культура речи персонала гостиницы// Spravochnick.ru [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/vneshniy_vid_i (дата обращения: 11.06.2025).
- 15 Гостиница «Novotel»// Novotel-vladivostok.com [сайт]. – URL: <https://novotel-vladivostok.com> (дата обращения: 11.06.2025).
- 16 Безопасность в гостинице // Bnovo [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru/blog/security-in-the-hotel/> (дата обращения: 11.06.2025).

- 17 Служба бронирования // Multiurok.ru [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/tema-3-sluzhba-bronirovaniia-osnovnye-funktsii-sos.html> (дата обращения: 11.06.2025).
- 18 Система контроля и управления персоналом // Steadycontrolhoreca.com [сайт]. – URL: <https://steadycontrolhoreca.com/hotel> (дата обращения: 13.06.2025).
- 19 Организация рабочего места // Scienceforum.ru [сайт]. – URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/> (дата обращения: 13.06.2025).
- 20 Определение информационной технологии // Spravochnick.ru [сайт]. – URL: <https://spravochnick.ru/lektoriy/opredelenie-informacionnoy> (дата обращения: 15.06.2025).
- 21 Как забронировать отель // Ria.ru [сайт]. – URL: <https://ria.ru/20220514/oteli-1788527185.html?ysclid=mc0nddw> (дата обращения: 15.06.2025).
- 22 Бронирование гостиничных услуг // Studwood.net [сайт]. – URL: https://studwood.net/turizm/bronirovanie_gostinichnyh_uslug (дата обращения: 15.06.2025).
- 23 Контроль над передачей незабронированных номеров // Studwood.net [сайт]. – URL: https://studwood.net/1/turizm/kontrol_peredachey_nezabronirovann (дата обращения: 15.06.2025).

Приложение А

Месторасположение предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

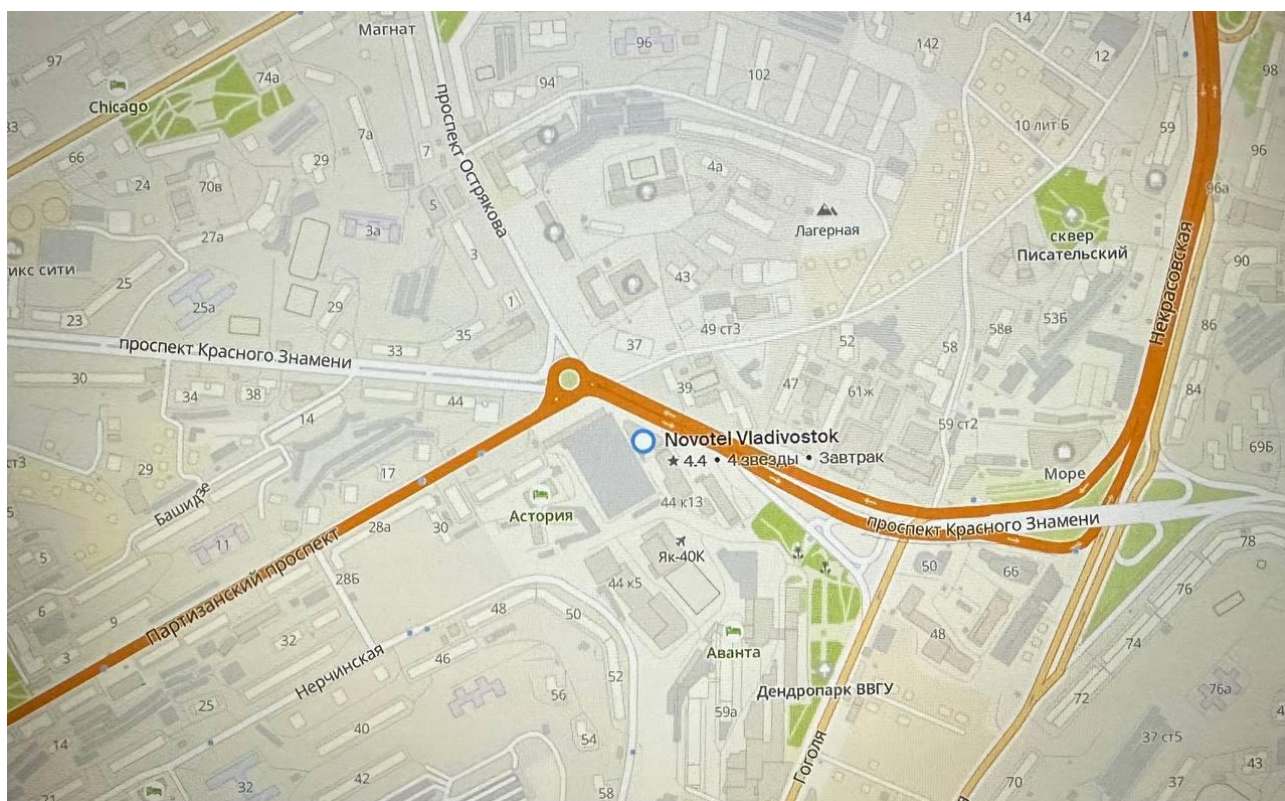


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Б

Организационная структура ООО «Нова»

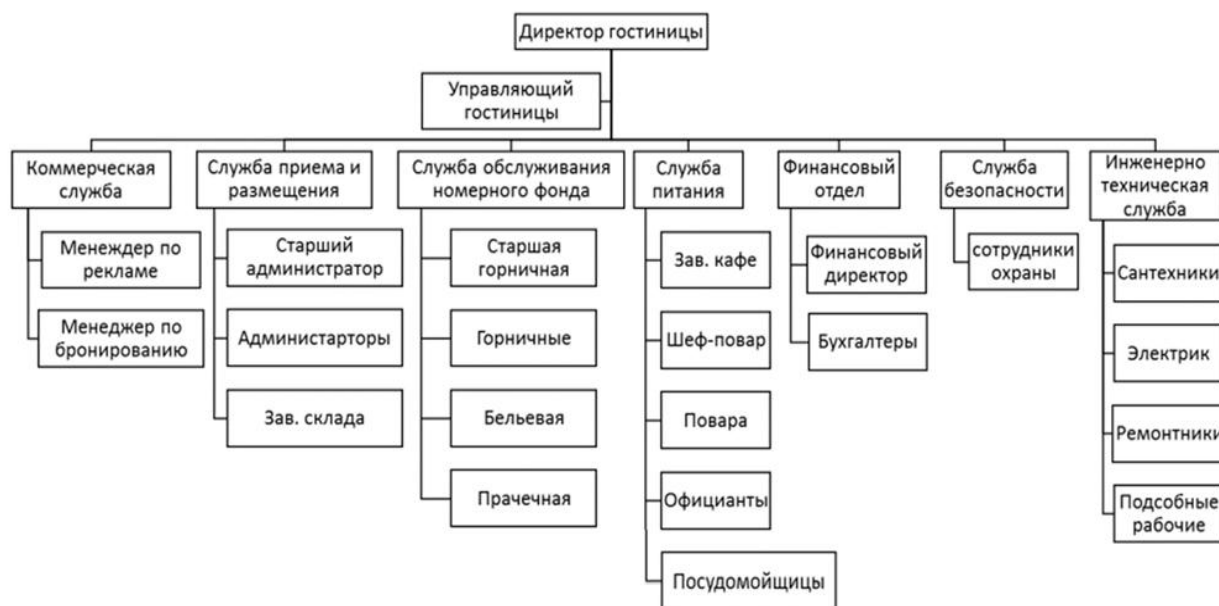


Рисунок Б.1 – Организационная структура ООО «Нова»

Приложение В

Таблица 1 – Технология бронирования номера по телефону

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, ЛОТТЕ Отель Владивосток, администратор Камилла, чем я могу вам помочь?»	На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков. Говорить с гостем необходимо четко и вежливо.
Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Открываем программу «Орега», нажимаем на вкладку «Reservations», затем «New Reservation». Нажимаем на значок рядом с вкладкой «Name» и вводим имя и фамилию гостя.
Уточнить у гостя вид бронирования	«Имя гостя, скажите, пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Если групповое бронирование, то им занимается служба маркетинга и продаж.
Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите, пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	В открывшемся окне во вкладке «Arrival» и «Departure» вводим даты проживания гостя.
Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближайшей строчке выбираем количество детей определенного возраста и нажимаем «ОК».
Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Имя гостя, скажите, пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	От пожеланий гостя зависит выбор определенной категории номера.
Озвучить подходящие варианты	«С учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Имя гостя, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	В появившемся окне выбираем номер необходимой категории. Нажимаем «ОК» Сначала нужно предложить более дорогой номер, а потом дешевле.
Предложить гостю пакеты питания	«Имя гостя, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	Объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант. Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «ОК». В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «ОК». Выставляем даты действия пакетов и количество гостей. Сверяем детали и нажимаем «ОК».
Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Общая стоимость Вашего проживания за ... ночи составит... Имя гостя, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	Если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок.
Уточнить данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия. Благодарю. Могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона и адрес электронной почты?»	Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы. Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New». Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «ОК». Снова нажимаем «New». Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «ОК».

Продолжение таблицы В.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, то нужно четко на них ответить.
Предложить гостю услуги другой службы	«Имя гостя, мы можем организовать Вам трансфер от отеля, и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу Вы сможете напрямую водителю или включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale».
Сверить детали бронирования	«Имя гостя, давайте сверим детали вашего бронирования. Для Вас забронирован номер, категории ..., на имя – ..., в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования.
Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	Имя гостя, хотели бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Подскажите, пожалуйста, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования. Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «OK». Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «OK». Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash) Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно.
Узнать остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Имя гостя, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь.
Поблагодарить гостя за звонок, пожелать хорошего дня и попрощаться	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, желаю Вам хорошего дня. Всего доброго»	Важно показать гостю, что мы его ждем. Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Приложение Г

Внешний вид сотрудников службы бронирования и продаж



Рисунок Г.1 – Внешний вид сотрудников службы бронирования и продаж

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

ФИО

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

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

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

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

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

Дата выдачи задания «05» июня 2025 г.

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

Подпись руководителя практики

Тен Ж.А. / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна
ФИО

Обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.
в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

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

	обслуживания гостей	службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 18 июня 2025 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия Тен Ж.А.
 подпись

Тен Ж.А.
 Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Максимцова Камилла Дмитриевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

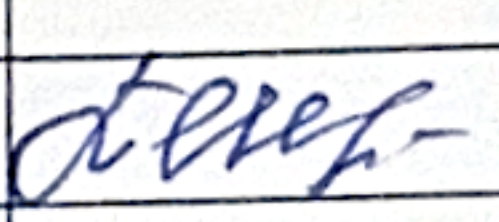
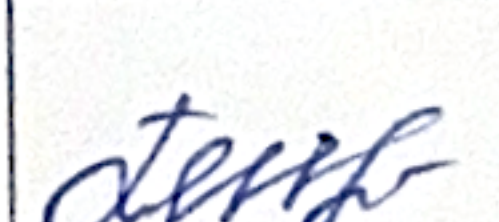
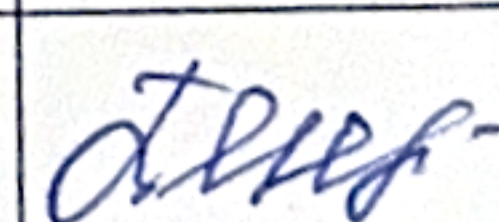
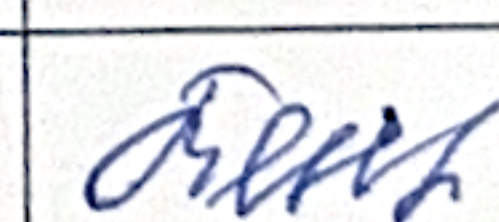
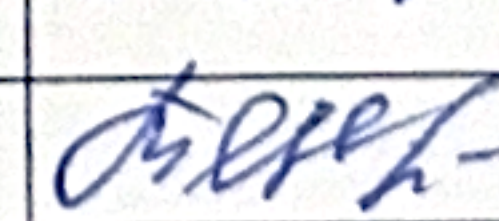
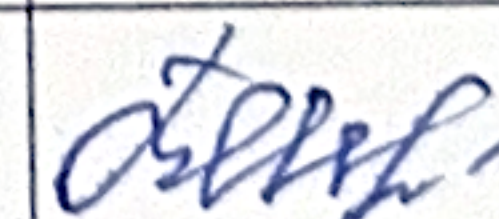
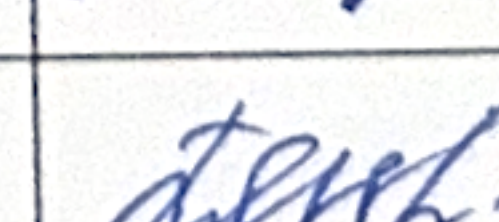
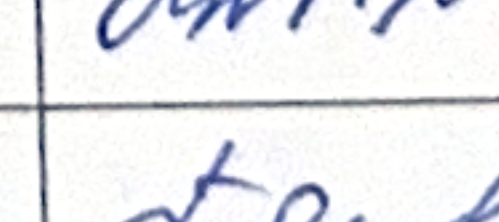
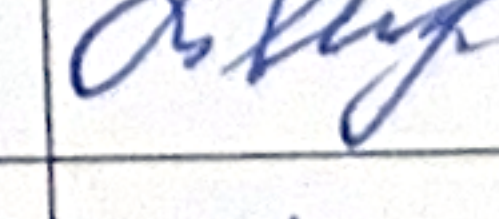
Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «05.06.2025» по «18.06.2025»

Инструктаж на рабочем месте «05» июня 2025 г
дата


подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О. инструктирующего

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

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

Руководитель

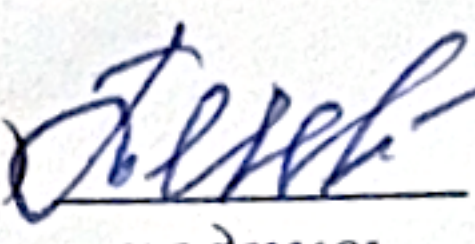
Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Максимцовой Камиллы Дмитриевны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

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

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Максимцовой Камиллы Дмитриевны

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

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр. адрес

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

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

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

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

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

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)

(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«18» июня 2025 г.