

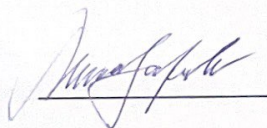
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «18» июня по «01» июля 2024 года

Студент группы С-ГД-22-1



М.С. Михайдарова

Наименование предприятия: ООО «Омега»

Руководитель практики от
предприятия



Е.В. Орловская

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение | 3 |
| 1 Общие сведения о деятельности ООО «Омега» | 5 |
| 1.1 История создания и развития ООО «Омега» | 5 |
| 1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности ООО «Омега» | 5 |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделения ...ООО «Омега» | 6 |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Омега» | 14 |
| 1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Омега» | 15 |
| 2 Организационно-технические аспекты деятельности ООО «Омега» | 16 |
| 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Омега» | 16 |
| 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Омега» | 17 |
| 2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Омега» | 19 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продвижения гостиничного продукта ООО «Омега» | 21 |
| 4 Система обеспечения безопасности | 25 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций | 26 |
| 6 Индивидуальное задание | 30 |
| Заключение | 31 |
| Список использованных источников | 32 |
| Приложение А. Схема проезда к гостинице ООО «Омега» | 34 |
| Приложение Б. Номерной фонд гостиницы ООО «Омега» | 35 |

Введение

Индустрия гостеприимства – межотраслевой комплекс, специализирующейся на обслуживании приезжающих в данную местность людей и включающей совокупность средств размещения, общественного питания, объектов познавательного, развлекательного, делового, оздоровительного и спортивного назначения, а также предприятия по изготовлению туристского снаряжения и сувениров [1].

Началом истории полноценной гостиничной индустрии в России принято считать 1715-ый год, когда была построена первая придорожная гостиница. Благодаря указам Петра I гостиничная сеть в стране развивалась и разрасталась, и к концу века в России насчитывалось уже более 3 тысяч мест пребывания. В основном они располагались на почтовых трактах, при станциях почты: туда съезжались перевозчики корреспонденции, и там же для путников содержались лошади. В крупных городах постоялые и гостинные дворы являлись также местом торговли [2].

Гостиница, отель (от фр. *hôtel*) – средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузла). Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Дата прохождения производственной практики: 18.06.2024 – 01.07.2024, гостиница «GOLDENHORN BAYVIEW», г. Владивосток, ул. Уборевича, 10/9.

Целью проведения «производственной практики» является приобретение необходимых первичных практических знаний, умений и навыков необходимых в международной гостиничной сфере; получение представления о работе гостиничных предприятий; формирование универсальных и профессиональных компетенций.

Основные задачи практики:

- 1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- 2) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 3) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
- 4) Внесение изменений в заказ на бронирование.
- 5) Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

6) Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

7) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

8) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

9) Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

10) Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

В процессе написания отчета производственной практики были использованы: электронные документы, учебная литература по гостиничной индустрии, нормативные и учредительные документы, официальный сайт гостиницы.

1 Общие сведения о деятельности ООО «Омега»

1.1 История создания и развития ООО «Омега»

Отель «GOLDENHORN BAY VIEW» расположен во Владивостоке (Приложение А), в 800 м от сопки Орлиное Гнездо и недалеко от таких достопримечательностей, как бухта Золотой Рог.

К услугам гостей: комфортабельные номера (Приложение Б) различной категории с панорамными окнами и балконами, которые оснащены качественной мебелью, системой кондиционирования, Smart – TV, терраса с видом на залив «Золотой Рог», бесплатный Wi-Fi, прачечная, гладильная и частная парковка. Вход в номера осуществляется по электронными ключам-картам [3].

Сотрудники круглосуточной стойки регистрации могут предоставить информацию о местных достопримечательностях.

Расстояние до международного аэропорта Владивостока (Кневичи) составляет 38 километров.

Адрес: Приморский кр., г. Владивосток, ул. Уборевича, 10/9.

Телефон гостиницы «GOLDEN HORN BAY VIEW»: +79020708080.

Электронная почта: omega-vld@mail.ru.

Схема проезда к гостинице «GOLDEN HORN BAY VIEW» (Приложение А).

1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности ООО «Омега»

ООО – это аббревиатура, которая расшифровывается как общество с ограниченной ответственностью. Три буквы ООО определяют нормы, стандарты, которым следует организация при ведении бизнеса. Формат ООО является наиболее распространенным среди малого и среднего предпринимательства.

Учредителем ООО «Омега» является 1 российское учредительное лицо. Частная собственность.

Документы, которые должны быть в каждой гостинице:

- 1) Приказ о назначении директора (для юр. лиц).
- 2) Штатное расписание средства размещения.
- 3) Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).
- 4) Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20).
- 5) Копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20).
- 6) Документы о пожарной безопасности.

- 6) Документы о пожарной безопасности.
- 7) Пожарная декларация/ Акт МЧС / Заключение независимого аудитора (при наличии).
- 8) Договор на установку/обслуживание пожарной техники.
- 9) Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.
- 10) Закон РФ от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013).
- 11) Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности».
- 12) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132_ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 13) Основные требования к средству размещения категории «Одна звезда».
- 14) Основные требования к средству размещения категории «Две звезды».
- 15) Основные требования к средству размещения категории «Три звезды».
- 16) Основные требования к средству размещения категории «Четыре звезды».
- 17) Основные требования к средству размещения категории «Пять звезд».
- 18) Основные требования к средству размещения категории «Без звезд».
- 19) Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
- 20) Федеральный закон «О радиационной безопасности» от 09.01.1996 №3-ФЗ (с изменениями на 19 июля 2011 года).

Таким образом, в данной главе представлены учредительные документы гостиницы ООО «Омега», также гостиница имеет такие нормативные документы, которые помогают содержать порядок и осуществлять контроль над чрезвычайными ситуациями, дополнительные нормативные документы, которые могут быть в гостинице.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделения ООО «Омега»

На сегодняшний день в гостинице ООО «Омега» представлена следующая линейная структура. Она представляет собой взаимодействие подразделений в ООО «Омега» (Рисунок 1).

Организационная структура гостиницы отражает полномочия и обязанности каждого сотрудника. Высшее звено управления несет ответственность за принятие общих решений по управлению. Каждое подразделение выполняет свои функции, используя специфическую технологию, но все они работают сообща для удовлетворения потребностей клиентов. Организационная структура ООО «Омега» – это линейная-функциональная структура [4].

Преимущества такой структуры являются:

– структура проста и понятна, что позволяет быстро принимать решения и решать проблемы;

– четкость: каждый сотрудник имеет свои обязанности, что позволяет избежать дублирования работ и необходимости решать конфликты;

Также у структуры есть свои недостатки:

– односторонность: связь между подразделениями происходит только по вертикали, что не позволяет эффективно координировать работу различных подразделений;

– структура ориентирована на сохранение стабильности и порядка, что не позволяет быстро адаптироваться к изменениям внешней среды и принимать решения по внедрению новых технологий.

Схема организационной структуры управления ООО «Омега» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура управления ООО «Омега»

В гостинице ООО «Омега» действует линейно-функциональная система управления. Данная организационная структура основана на дифференциации функций управления, разделяющих процессы на отдельные операционные отрезки, а управленческие воздействия по функциям.

Главной задачей организационной структуры гостиницы ООО «Омега» является установление взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, которое означает передачу полномочий и задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Таблица 1 – Состав служб и их функциональные обязанности в гостинице ООО «Омега»:

| Служба | Функционал службы |
|------------------------------|---|
| Служба Номерного Фонда | Поддерживает необходимый уровень комфорта и санитарно-гигиеническое состояние номеров и общественных помещений. – ежедневная уборка и обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами отеля; – своевременная замена постельного белья, полотенец и прочих предметов гостиничного инвентаря; – контроль качества уборки и комплектации номеров; – проведение генеральной уборки и сезонного обслуживания номеров; – ведение учета расходных материалов, своевременное пополнение запасов; – взаимодействие с прачечной и химчисткой по вопросам стирки и чистки белья, одежды гостей. |
| Служба питания | Обслуживает гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы. – организация работы ресторанов, баров, кафе отеля; – разработка и актуализация меню, контроль качества и презентации блюд; – обеспечение высокого уровня обслуживания гостей в ресторанах и барах; – планирование, организация и проведение банкетов, фуршетов, кофе-брейков; – взаимодействие с поставщиками продуктов и напитков, контроль складских запасов; – ведение учета и отчетности по реализации услуг питания. |
| Служба управления персоналом | Регулирует выплаты зарплат и премиальных выплат, улаживает конфликты. Ведут личные дела всех сотрудников гостиницы, а также: – разработка и реализация кадровой политики отеля; – планирование потребности в персонале, подбор и найм сотрудников; – организация процессов адаптации, обучения и развития персонала; – управление системой мотивации, оценки и продвижения сотрудников; – администрирование трудовых отношений, ведение кадровой документации. |
| Отдел маркетинга и продаж | Повышение загрузки гостиницы и продаж гостиничных услуг. – разработка и реализация маркетинговой стратегии продвижения отеля; – взаимодействие с туроператорами, турагентствами и корпоративными клиентами; – ценообразование на услуги проживания, питания и другие услуги отеля – управление доходностью и загрузкой гостиницы, анализ конкурентной среды; – организация и проведение рекламных кампаний, PR-мероприятий. |

Продолжение таблицы 1

| Служба | Функционал службы |
|------------------------------|---|
| Бухгалтерия | <p>Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату, а также:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ведение бухгалтерского и налогового учета в отеле; – начисление заработной платы сотрудникам, расчет и перечисление налогов и взносов; – составление и сдача отчетности в налоговые, статистические и прочие органы; – учет, контроль и анализ финансово-хозяйственной деятельности отеля; – организация расчетов с поставщиками, подрядчиками и прочими контрагентами; – осуществление контроля правильности и целевого использования денежных средств; – управление дебиторской и кредиторской задолженностью; – подготовка управленческой отчетности для руководства отеля; – взаимодействие с банками, аудиторами и другими финансовыми организациями. |
| Инженерно-техническая служба | <p>Стабильная работа с целью развития и поддержания на современном уровне используемых в организации информационных технологий, для выполнения следующих задач.</p> <ul style="list-style-type: none"> – техническое обслуживание и ремонт оборудования, инженерных систем отеля; – бесперебойное функционирование систем электроснабжения, водоснабжения, отопления, кондиционирования; – контроль энергоэффективности и рационального использования ресурсов; – организация работы служб безопасности, пожарной охраны, видеонаблюдения; – координация и контроль работ подрядных организаций по обслуживанию зданий и сооружений. |
| Служба приема и размещения | <p>Встреча и регистрация прибывающих гостей, оформление необходимых документов.</p> <ul style="list-style-type: none"> – распределение гостей по номерам в соответствии с их предварительными заявками и пожеланиями; – информирование гостей об услугах и правилах проживания в отеле – организация своевременного заезда и выезда гостей, оформление счетов за проживание; – прием, хранение и возврат ценностей гостей, переданных на хранение – обработка телефонных звонков, факсов, электронной почты, связанных с бронированием и обслуживанием гостей; – координация работы консьержей, предоставляющих информационно-справочные услуги. |

Должностные обязанности и их функции работников гостиницы:

1) Генеральный директор – осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, правильным использованием, учетом и распределением жилых номеров и мест, а также соблюдением паспортного режима [5].

Функции:

- организует и обеспечивает эффективную деятельность гостиницы;
- принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом;

- обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг;
- принимает меры к укреплению и расширению материально-технической базы гостиницы, повышению уровня ее комфортабельности;
- обеспечивает правильное сочетание экономических, административных методов руководства;
- осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации обслуживания.

2) Заместитель генерального директора – осуществляет помощь генеральному директору [6].

Принимает меры по обеспечению комплекса квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных условий.

Функции:

- организация работы и обеспечение экономической эффективности деятельности комплекса;
- осуществление контроля за качеством обслуживания гостей в соответствии с классом комплекса;
- принимать меры по обеспечению комплекса квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных;
- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.

3) Директор номерного фонда (менеджер) – он координирует работу сотрудников службы, оценивает их труд, составляет графики работы, отвечает за состояние мебели, оборудования в номерах, общественных и служебных помещениях, заботится об эстетической привлекательности номеров, комфортное по цене пребывания гостей в отеле [7].

Функции:

- распределение производственных заданий, согласно, профессиональных обязанностей;
- организация уборки номеров, помещений общего пользования и служебных помещений, содержание их в чистоте и порядке;

- организация контроля и управления работой систем безопасности в гостинице для обеспечения безопасности гостей и персонала, их имущества;

- планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- подбором персонала способного эффективно выполнять функциональные обязанности в службе;

- взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.

4) Руководитель хозяйственной службы – обеспечивает подразделения предприятия, учреждения, организации мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда, осуществляет наблюдение за их сохранностью и проведением своевременного ремонта [8].

Функции:

- принимает участие в разработке планов текущих и капитальных ремонтов основных фондов (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и других сооружений), составлении смет хозяйственных расходов;

- организует оформление необходимых документов для заключения договоров на оказание услуг, получение и хранение канцелярских принадлежностей, необходимых хозяйственных материалов, оборудования и инвентаря, обеспечивает ими структурные подразделения, а также ведение учета их расходования и составление установленной отчетности;

- организует проведение ремонта помещений, осуществляет контроль за качеством выполнения ремонтных работ;

- контролирует рациональное расходование материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей;

- выполняет работы по организации табельного учета, рационального питания работников во время обеденных перерывов, составлению графиков отпусков и распорядка рабочего дня;

- принимает меры по внедрению средств связи, вычислительной и организационной техники. Руководит работниками отдела.

5) Руководитель прачечной службы – обязан контролировать поддержание высокого уровня чистоты и гигиены в прачечной [9].

Функции:

- контролирует расход материалов;

- организывает и проводит инвентаризацию белья и униформы;

- составлять графики выхода на работу персонала прачечной-химчистки, план отпусков на год, учитывая при этом прогнозы по загрузке гостиницы;

- проводить собеседования с претендентами на работу;
- следить за правильностью эксплуатации оборудования сотрудниками прачечной-химчистки;
- контролировать соблюдение технологии обращения с сильно загрязненным и поврежденным бельем.

б) Финансовый директор – «правая рука» собственников бизнеса. Это неотъемлемое руководящее звено, отвечающее за движение денег в компании, постоянное пополнение в виде дивидендов. Для фиксации конкретных прав и обязанностей финансового директора существует типовая образец должностной инструкции. Этот документ служит для руководства компании критерием оценки эффективности работы заведующего финансами [10].

Функции:

- контролировать оплату счетов;
- обеспечивать финансовую устойчивость бизнеса;
- наметить стратегию, которая поможет увеличить стоимость компании;
- налаживать внутренний контроль;
- организовать эффективную деятельность финансово-экономического отдела и бухгалтерии;
- информировать топ – менеджеров и специалистов из других подразделений;
- руководить процессами систем управленческого учета.

7) Администраторы – именно он встречает гостей, передаёт им информацию об отеле и его услугах, знакомит их с номерами, дает ответы на все интересующие вопросы, регистрирует гостей при заезде в гостиницу и выписывает из номеров после выезда [11].

Функции:

- ознакомление гостей с номерами отеля;
- заселение и выселение гостя;
- бронирование номеров;
- встреча посетителей;
- контроль над клиентами в области соблюдения ими правил проживания в номера;
- решение конфликтных ситуаций.

8) Кассир – кассир службы приема и размещения работает в рецепции рядом с портье и обеспечивает операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также возвращает деньги клиентам, которые уезжают из отеля раньше установленного срока [12].

Функции:

- внесение полной суммы счета клиента;
- согласования оплаты счетов кредитными карточками и чеками с бухгалтерией;
- подсчет общей суммы выручки в конце каждой смены;
- нести ответственность за денежную сумму, которая находится в обращении в течение смены;
- сдача по кассовому отчету денег в бухгалтерию;
- ответственность за имущество гостиницы.

9) Директор по СПИР – осуществляет контроль за работой стойки ресепшен [13].

- владеть иностранным языком/языками в соответствии с основной клиентурой;
- поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения;
- организация и контроль работы по срочным запросам, обеспечение необходимого уровня связи с коллегами и руководством;
- следить за качеством работы администраторов;
- следить за осуществлением загрузки гостиницы;
- контроль организации хранения ценностей.

10) Руководитель кадровой службы – отвечает за подбор персонала и за грамотное оформление трудовых отношений с соблюдением законодательства, за последующий инструктаж или обучение новичков, за их адаптацию на новом месте, в новом коллективе [14].

Функции:

- осуществляет научно-методическое обеспечение кадровой работы;
- организует проведение аттестации работников предприятия;
- руководит работой по комплектованию предприятия кадрами рабочих и служащих, требуемых профессий;
- создает здоровые и безопасные условия труда для подчиненных работников;
- контролирует надлежащее оформление установленной документации;
- принимает участие в разработке кадровой политики и кадровой стратегии предприятия [15].

11) Руководитель службы горничных - несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и общественных, административно-хозяйственных (служебных, подсобных, технических, складских, бытовых) помещениях [16].

Функции:

- следить за проведением уборки номеров;
- закупать материал для уборки;
- закупать оборудование для уборки;

- проверять чистоту номеров после уборки;
- следить за униформой горничных;
- составлять график работы для горничных.

Таким образом, в гостинице ООО «Омега» представлены все службы, которые выполняют определенную роль на предприятии, также в гостинице представлена линейно-функциональная структура управления, которая показывает внутреннюю работу гостиницы.

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

Основными задачами отеля «GOLDENHORN BAYVIEW» являются:

- 1) Обеспечить комфортный отдых для гостей отеля.
- 2) Быть полезными для своих гостей.
- 3) Качественно предоставлять свой максимальный набор услуг отдыхающим.
- 4) Предоставить свои роскошные номера.
- 5) Забронировать заранее номера для своих гостей.

Бесплатные услуги гостиницы «GOLDENHORN BAYVIEW»:

- 1) Побудка ко времени.
- 2) Вызов такси, медицинской скорой помощи.
- 3) Камера хранения.
- 4) Предоставление различной информации.
- 5) Предоставление аптечки.
- 6) Вызов скорой помощи.
- 7) Обеспечение корреспонденцией (или интернетом).

К платным услугам гостиницы «GOLDENHORN BAYVIEW» относятся:

- 1) Завтрак.
- 2) Услуги прачечной.

Таким образом, основные задачи, которые ставит перед собой гостиница ООО «Омега» являются: обеспечить комфортный отдых для гостей отеля, предоставить максимальные возможности для своих гостей, быть полезными для своих гостей, качественно предоставлять свой максимальный набор услуг отдыхающим, радовать своих постояльцев, предоставить свои роскошные номера [17].

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Омега»

В отеле «GOLDEN HORN BAY VIEW» имеется 3 этажа, куда входит 31 номер, лобби бар и кафе. Также гостиница имеет 2 этажа в отеле ООО «Нова». Также в гостинице планируется снижение цен, расширение и улучшение номерного фонда, и увеличение номеров повышенной комфортности. Также гостиница планирует расширить номерной фонд в отеле ООО «Нова». Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что у гостиницы «GOLDEN HORN BAY VIEW» есть все возможности для развития и повышения конкурентоспособности, а также повышение статуса.

Следует уделить внимание маркетинговым стратегиям и продвижению гостиницы. Эффективное продвижение через социальные сети, участие в туристических выставках и проведение рекламных кампаний помогут привлечь новых клиентов и повысить узнаваемость отеля. Важно создать уникальный бренд отеля, который будет отличаться от конкурентов и привлекать внимание потенциальных гостей.

Стремление к инновациям, уделяемое внимание качеству обслуживания и эффективное маркетинговое продвижение помогут сделать гостиницу ООО «Омега» популярным и успешным на рынке гостиничного бизнеса.

2 Организационно-технические аспекты деятельности ООО «Омега»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Омега»

Гостиница ООО «Омега» обеспечивает комфортное проживание гостей. Отель «GOLDEN HORN BAY VIEW» – 3*.

Гостиницы 3 звезды – это традиционные бюджетные гостиницы с небольшими компактными номерами. Предусматривается наличие кафе или ресторана, и достаточно широкий набор услуг и оборудования номеров. Постояльцев ждут в номере телефон и телевизор, а также богатое меню на завтрак.

Особенности 3* гостиницы:

- 1) Горячее и холодное водоснабжение.
- 2) Горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ.
- 3) Наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно).
- 4) Лифт в здании для отелей более двух этажей (требование не является обязательным).
- 5) Телефонная связь из номера: внутренняя, городская, междугородная и международная в каждом номере.
- 6) Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле), в кабине или под акустическим колпаком (городской, междугородный, международный).
- 7) Мест в одно- и двухместных номерах не менее 100%.
- 8) Многокомнатные номера.
- 9) Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель.
- 10) Площадь однокомнатного одноместного номера (не учитывая площадь санузла) не менее 9 кв.м.
- 11) Площадь однокомнатного двухместного номера (не учитывая площадь санузла) не менее 12 кв.м.
- 1) Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ)- в каждом номере.
- 13) Площадь санузла не менее 2,5 кв.м.

Характеристика номерного фонда (Приложение Б):

- 1) Стандартный одноместный номер с одной односпальной кроватью и ванной комнатой внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 12 м2. Стоимость номера от 4500 рублей в суки.
- 2) Стандартный двухместный номер. Две односпальные кровати и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 16 м2. Стоимость номера от 5500 рублей в сутки.

2) Стандартный двухместный номер. Две односпальные кровати и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 16 м². Стоимость номера от 5500 рублей в сутки.

3) Стандартный номер с двухспальной кроватью. Одна двухспальная кровать и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 16 м². Стоимость номера от 6000 рублей в сутки.

4) Семейный номер с двумя комнатами. Одна двухспальная кровать, диван-кровать и ванная комната внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 23 м². Стоимость номера от 8000 рублей в сутки.

5) Номер – студио с видом на бухту «Золотой рог». Одна двухспальная кровать, кресло-кровать и ванная комната внутри. Вид на город. Размер номера 30 м². Стоимость номера 12000 рублей в сутки.

6) Номер – студио с видом на город. Одна двухспальная кровать, кресло-кровать и ванная комната внутри. Вид на город. Размер номера 30 м². Стоимость номера 12000 рублей в сутки.

7) Стандартный четырехместный номер с двумя двухъярусными кроватями и ванной комнатой внутри. Вид на внутренний дворик. Размер номера 25 м². Стоимость номера 10000 рублей в сутки.

Таким образом, отель «GOLDEN HORN BAY VIEW» имеет все, для того чтобы обеспечить максимальный комфорт для своих гостей

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Омега»

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг. Но для того, чтобы это выполнять необходима четкая технология обслуживания в гостинице и детальные пошаговые инструкции для персонала. Причем не просто составить документы, но и организовать постоянный контроль и улучшение всего процесса. Все методы обслуживания клиентов в гостинице должны проверяться на практике и, при необходимости, корректироваться.

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.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является циклическим: последовательным повторением определенных

предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, а значит, и повышение прибыли [18].

В общем случае, обслуживание клиентов в гостинице включает в себя четыре этапа:

1) До прибытия в гостиницу (бронирование номера, предварительная оплата): (Приветствуем гостя).

Добрый день/вечерь/утро. Гостиница ... Администратор... Чем я могу вам помочь? (Уточняем имя гостя).

Как я могу к вам обращаться? (Спрашиваем про бронирование и заселяем).

Марина, скажите пожалуйста, у вас есть бронирование?

2) Прибытие в отель, регистрация и размещение нового постояльца.

«Марина, добро пожаловать в наш отель, мы очень рады вас видеть. Скажите, пожалуйста, у вас есть бронирование?» Просим паспорт. Спрашиваем, как прошёл перелёт. Отдаём паспорт. Просим подписать регистрационную карту гостя. Отдаём ключ от номера.

3) Обслуживание гостя в процессе проживания.

Предоставляем свои услуги: уборку номера, подсказываем, как пройти куда-то и т.д.

4) Выезд из отеля, включая окончательный расчет. Благодарим гостя за выбор нашего отеля. Спрашиваем про мини-бар. Уточняем стоимость проживания. Выдаём чек. Спрашиваем про такси. Прощаемся с гостем [19, 20].

Корпоративная культура – это лицо вашей компании. Это совокупность деятельности сотрудников, процессов и рабочей среды для достижения общих целей компании. К ней также относятся способы взаимодействия вашей организации с работниками, клиентами и сообществом, а также их восприятие вашей компании.

Главные представители корпоративной культуры - сотрудники компании. К преимуществам грамотной корпоративной культуры относятся активная вовлеченность сотрудников, удовлетворенность работой и глубокое чувство причастности и сплоченности.

Существуют 4 общих типа корпоративной культуры:

1) Культура совместной работы.

2) Культура творчества.

3) Конкурентная культура.

4) Культура регулирования.

На предприятии ООО «Омега» присутствует культура совместной работы

Таким образом, эта глава дает возможность понять, какова процедура обслуживания гостей не только в гостинице ООО «Омега», но и в других гостиницах тоже. А также объясняет, что такое корпоративная культура и почему она так важна.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Омега»

В современном мире нельзя представить деятельность в сфере гостеприимства без использования различных информационных технологий. Без информационных технологий сейчас не может существовать ни одна гостиница. От их использования зависит существование гостиницы, принятие верных управленческих решений, доходность.

В службе приема и размещения используют программу «OPERA PMS». PMS – это система, которая комплексно управляет всеми бизнес-процессами гостиницы: размещение, бронирование дат, телефония и пр. Программа нужна для быстрой работы с персональными данными гостей, а также бронирования номеров, размещения и выселения гостей, для ночного аудита.

Платформа была разработана как для крупных гостиничных сетей, так и для небольших отелей.

Отличительной функцией является способность пользования услугами одной гостиницы при проживании гостя в другой. При этом автоматизированная система сама перечисляет оплату на счет гостиницы, в которой проживает гость.

Включает в себя следующий функционал:

- управление клиентами;
- управление бронированиями;
- управление расчетами;
- управление номерными фондами;
- управление тарифами.

Современная туриндустрия немыслима без применения информационных технологий. Любая компания сферы обслуживания, к которой относится отрасль туризма, использует офисные приложения для работы с текстовыми документами, электронными таблицами, презентациями. Текстовые процессоры, электронные таблицы, программы подготовки презентаций входят в различные офисные пакеты – MicrosoftOffice, OpenOffice, LibreOffice, FreeOffice. В отеле «GOLDEN HORN BAY VIEW» используют офисный пакет Microsoft Office.

MSWord – офисное приложение, предназначенное для создания профессионально оформленных документов.

Особое место среди программ, входящих в состав пакета MicrosoftOffice, занимают электронные таблицы. Программа MSExcel с помощью формул и функций позволяет осуществлять различные, даже самые сложные вычисления. Это способствует повышению эффективности работы персонала компаний сферы туризма и гостеприимства по расчету

стоимости оказываемых услуг, определению выручки от продажи туристских продуктов и многим другим финансовым операциям.

Общими особенностями ИТ-отелей является автоматизация процессов планирования, учета и управления основных направлений деятельности гостиницы.

Поэтому в целом их можно рассматривать как интегрированную совокупность следующих основных подсистем: управление финансами, управление материальными потоками, управление обслуживанием, управления качеством, управление персоналом, управление сбытом, анализ финансов, себестоимости, оборотных средств, управления маркетингом и т.п.

3 Технология продвижения и стимулирования продвижения гостиничного продукта ООО «Омега»

Маркетинговая деятельность играет важную роль в управленческом обследовании предприятия. После выбора основных стратегических направлений действий предприятия необходимо их конкретизировать через планирование программы маркетинга.

Любая гостиница должна постоянно следить за всеми, реагировать на каждое изменение на рынке: отставание от более удачливых и прозорливых гостиниц грозит недоверием потребителя, что может привести не только к потере кого-то из клиентов, но и к падению общего имиджа гостиничного предприятия, т.е.

к утрате существенной части потенциальных и постоянных клиентов.

Целевая аудитория, отеля ООО «Омега» достаточно обширна и включает в себя:

группы туристов, а также самостоятельных путешественников – у этой категории клиентов пользуются спросом как фешенебельные заведения, так и недорогие гостевые дома;

– бизнесменов, совершающих краткосрочные деловые поездки – такие гости предпочитают повышенный комфорт и расширенный сервис;

– командировочных – для них номера обычно заказывают работодатели, выбирая через интернет оптимальные по цене предложения;

– организованные коллективы (спортивные команды, театральные труппы, участники форумов и фестивалей).

Политика продвижения в гостинице ООО «Омега»:

Руководство гостиницы пришло к выводу, что, во-первых, выгоднее пойти навстречу пожеланиям своих клиентов относительно цены, чем удовлетворять все новые запросы относительно ассортимента услуг. Во-вторых, система методов поощрения приобретения услуг гостиницы должна привлечь большее количество потенциальных покупателей, которые, в дальнейшем, вполне могут стать ее постоянными клиентами.

Гостиница «GOLDENHORN BAYVIEW» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

- повышение объема продаж;
- увеличение чистой прибыли;
- привлечение клиентов конкурентов;
- привлечение постоянных клиентов.

Стимулирование сбыта.

В гостинице как инструмент стимулирования сбыта применяются скидки. Это один из многочисленных и частых приемов в бизнесе. Так сезонность спроса на услуги гостиницы

потерь в период слабого сезона и обеспечение максимума дохода в пик сезона. С целью обеспечения стабильной загрузки гостиницы предприятие ежегодно разрабатывает ценовую стратегию, предусматривающую различный уровень цен на различные периоды – сезоны. Так во время не сезона цена, как правило, ниже средней цены сезона. Кроме того, для поддержания стабильных отношений с договорными туристическими фирмами, поставляющими большие группы иностранных и отечественных туристов, разрабатываются специальные договорные цены, которые на 10-30% ниже стандартных открытых цен. Таким образом, скидки – наиболее популярный маркетинговый инструмент гостиницы.

Реклама гостиницы ООО «Омега»:

- внутренняя реклама;
- наружная реклама;
- внешняя реклама;

Внутренняя реклама – реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля.

К внутренней рекламе в гостинице «GOLDEN HORN BAY VIEW» относят:

- визитки;
- буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля;
- дисконтные карты и карты постоянного посетителя;
- информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

Наружная реклама – предназначена для более легкого нахождения отеля, а также для привлечения потенциальных покупателей.

К наружной рекламе в гостинице относят:

- вывески.

Внешняя реклама – реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей.

К внешней рекламе в гостинице относят:

- сайт отеля;
- реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты);
- баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров;
- буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.;
- фирменная продукция;
- дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Таким образом, проведенный анализ политики продвижения гостиницы «Нова» показал, что в целом политика продвижения достаточно грамотно развита, но ее необходимо усовершенствовать с помощью продвижения конференц-залов отеля.

Сайт отеля должен соответствовать специфике бизнеса, быть понятным и хорошо проработанным в плане. И тут есть несколько важных моментов:

- особое внимание нужно уделить структуре и навигации – все должно быть просто и максимально удобно для пользователя;
- в дизайне приветствуется лаконичная палитра и умеренный креатив, поскольку главная задача ресурса – дать посетителю нужную информацию и упростить процедуру бронирования, а не поразить его воображение. Так что перегружать страницы яркими картинками и слайдерами не рекомендуется – они раздражают и затрудняют восприятие;
- стоит позаботиться об адаптации сайта под различные мобильные устройства – это расширит круг потенциальных клиентов.

Для повышения конкурентоспособности гостиницы можно:

- расширить спектр услуг отеля;
- повысить качество оказываемых услуг;
- повысить квалификацию персонала, непосредственно связанного с организацией основных и дополнительных услуг, и др.

Для увеличения объема реализации услуг наиболее эффективным является использование двух форм продвижения услуг – рекламы и стимулирования продаж.

Реклама идеально подходит для привлечения внимания и создания интереса у потенциальных покупателей к определенному товару или услуге.

Стимулирование сбыта – это использование многообразных средств стимулирующего воздействия, призванных ускорить или усилить ответную реакцию рынка. В целом стимулирование сбыта (предоставление различного рода льгот и скидок) включает следующие методы:

- ценовое стимулирование;
- реклама на месте продажи;
- формы активного предложения товара;
- стимулирование работников сбытового аппарата.

Немаловажно отслеживать отзывы и комментарии гостей. Предпринимателям необходимо следить за тем, что клиенты говорят об их бизнесе в интернете, поскольку любой негативный отзыв может оттолкнуть от совершения сделки огромное количество потенциальных потребителей [21].

Сайт отеля ООО «Омега» (Приложение А) выглядит лаконично, выполнен в стилистике отеля, удобен в использовании, всю важную информацию можно легко найти. Так же через него возможно легко забронировать любой понравившийся номер.

Таким образом, можно сделать вывод, что «Омега» активно работает над стимулированием продаж гостиничного продукта и развивает различные мероприятия для продвижения своего гостиничного продукта. Так же проведенный анализ политики продвижения гостиницы показал, что в целом политика продвижения достаточно грамотно развита, но ее необходимо усовершенствовать с помощью продвижения конференц-залов

4 Система обеспечения безопасности

Гостиничное предприятие, в соответствии со ст. 925 ГК РФ, отвечает за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу клиента, а также вследствие недостатков при оказании услуг, и компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя. В каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, который включает такие факторы риска, как: пожар, кража, травма, неожиданное заболевание и др. План должен соответствовать действующим законам и правилам, его выполнение должно систематически контролироваться одним из руководителей гостиницы.

Понятие безопасности 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.

- 1) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
- 2) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
- 3) ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».
- 4) ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».
- 5) НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.
- 6) НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.
- 7) НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.
- 8) СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений.
- 9) Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».
- 10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

Таким образом, стандарты безопасности – это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

Прием заявок на резервирование номеров может осуществляться различными способами: по телефону, факсу, через интернет, центральные системы бронирования и GDS (глобальные дистрибутивные системы), а также непосредственно при личном общении с гостем. Каждый из этих способов имеет свои особенности и требует профессионального подхода.

Опытный специалист по приему заявок на резервирование номеров должен обладать знаниями не только в области гостиничного сервиса, но и уметь эффективно взаимодействовать с клиентами на различных языках, включая русский и иностранный. Важно иметь хорошее коммуникативное умение и умение работать в стрессовых ситуациях, так как резервирование номеров часто происходит на фоне ограниченного количества свободных мест.

Таким образом, профессиональное владение навыками приема заявок на резервирование номеров является ключевым элементом успешного функционирования гостиничного предприятия. Опытные специалисты в этой области способны обеспечить высокий уровень обслуживания гостей и создать благоприятную репутацию для гостиницы.

2) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

Взаимодействие с профессиональными программами в гостиничном бизнесе предполагает знание и использование различных модулей, которые выполняют специфические задачи и взаимосвязаны между собой. Например, программа управления бронированием номеров с модулем онлайн-бронирования позволяет быстро обрабатывать заявки клиентов и управлять доступностью номеров, а также автоматически вносить изменения в базу данных. Модуль учета финансов позволяет вести учет доходов и расходов, контролировать бюджет и генерировать финансовые отчеты [22].

Кроме того, существуют программы, объединяющие в себе несколько модулей и предоставляющие полноценное решение для управления гостиничным предприятием – от бронирования и учета до маркетинга и аналитики. Такие программы обеспечивают комплексный подход к управлению бизнесом, увеличивают его конкурентоспособность и прибыльность, что делает их необходимыми для успешной работы в гостиничной отрасли.

Таким образом, отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями является неотъемлемой частью профессионального подготовки специалистов

гостиничного бизнеса и способствует повышению эффективности и качества работы отелей и гостиниц.

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

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

Процесс оформления заявок на резервирование номеров включает в себя несколько этапов. Во-первых, необходимо получить заявку от клиента, в которой указаны все необходимые данные: ФИО гостя, даты пребывания, количество гостей, тип номера и другие пожелания. После получения заявки необходимо проверить наличие свободных номеров на указанные даты и связаться с клиентом для подтверждения бронирования.

Для успешного оформления заявок на резервирование номеров необходимо иметь отличные коммуникативные навыки, умение работать в стрессовых ситуациях и быстро принимать решения. Также важно иметь хорошее знание рабочих программ и систем учета бронирования номеров.

В заключение, оформление принятых заявок на резервирование номеров – это ответственный и важный этап в работе гостиничного бизнеса. Профессионалы в данной области играют ключевую роль в обеспечении комфорта и удовлетворения потребностей клиентов, их опыт и знания помогают обеспечить бесперебойную работу отеля и сохранить хорошую репутацию в гостиничном бизнесе.

2) Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.

Первым шагом при предоставлении информации гостям является описание различных категорий номеров, которые отель предлагает. Обычно отели предлагают стандартные номера, семейные номера, люксы и президентские номера. Стандартные номера обычно предлагают минимальный набор услуг и недорогие цены, идеально подходят для туристов с ограниченным бюджетом. Семейные номера обычно имеют две отдельные спальни или одну большую семейную комнату и удобны для семейного отдыха. Люксы обычно предлагают улучшенные услуги и просторные номера, идеально подходят для деловых поездок или романтических выходов. Президентские номера – это самые роскошные номера в отеле с лучшим сервисом и эксклюзивными услугами [23].

Кроме того, важно информировать гостей о условиях резервирования номеров. Для бронирования номеров, гости могут воспользоваться услугами отеля напрямую через сайт отеля, по телефону или через онлайн-бронирование. Обычно на ресепшене отеля работают профессионалы, которые могут помочь подобрать подходящий вариант проживания и оформить бронь.

В заключение, важно помнить, что информирование гостей об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования является ключевым аспектом работы отельного бизнеса. Подробное описание всех возможностей и услуг поможет гостям сделать правильный выбор и оставит положительные впечатления от пребывания в отеле.

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

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

Для начала необходимо иметь актуальные данные о наличии свободных номеров различных категорий в гостинице. Это можно осуществить через специализированные программы управления бронированием, которые автоматически обновляют информацию о занятости номеров и их стоимости. Также важно иметь надежные источники информации о текущих тарифах и акциях, чтобы предложить гостю оптимальные условия проживания.

При общении с потенциальным гостем необходимо уметь четко и профессионально объяснить доступность номеров и их стоимость на нужные даты. Это требует хорошего знания системы ценообразования в гостиничном бизнесе, умения быстро рассчитывать стоимость проживания с учетом всех дополнительных услуг и скидок.

Важным аспектом является также умение предложить гостю дополнительные услуги или улучшенные категории номеров с целью удовлетворить его потребности и повысить уровень сервиса. При этом необходимо быть внимательным к запросам и пожеланиям гостей, а также грамотно консультировать их по всем возникающим вопросам.

Таким образом, предоставление гостям информации о наличии свободных номеров и их стоимости требует от специалиста в гостиничном бизнесе не только профессиональных знаний, но и навыков коммуникации, внимания к деталям и стремления к обеспечению высокого уровня сервиса. Специалист с обширным опытом в этой области сможет эффективно управлять бронированием номеров, улучшая опыт проживания гостей и повышая уровень удовлетворенности клиентов.

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

Опытные специалисты понимают, что управление незабронированными номерами имеет решающее значение для успешной деятельности гостиничного предприятия. Контроль за этим процессом включает в себя не только оперативное предоставление доступных номеров для проживающих гостей, но и максимизацию доходов от продажи незабронированных номеров.

Одним из основных инструментов контроля над передачей незабронированных номеров для продажи является эффективное использование информационных технологий. Современные системы управления бронированием и продажей номеров позволяют автоматизировать процессы контроля за доступностью номеров, устанавливать динамические цены на незабронированные номера в зависимости от спроса и других факторов.

Кроме того, профессионалы в области управления гостиничным бизнесом должны иметь хорошее понимание рыночных тенденций и спроса на гостиничные услуги, чтобы эффективно планировать продажи незабронированных номеров и максимизировать прибыль от данного процесса [24].

Таким образом, контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения является важным элементом успешного управления гостиничным бизнесом. Профессионалы с обширным опытом в данной области могут добиться значительного успеха, оптимизируя процессы контроля и управления незабронированными номерами.

6 Индивидуальное задание

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

Гостиничный бизнес является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики. Для успешной работы любой гостиницы необходимо иметь хорошо отлаженный процесс приема заявок на резервирование номеров. В данном реферате рассмотрим процесс приема заявки на резервирование номеров с использованием различных коммуникационных каналов.

Одним из основных способов приема заявок на резервирование номеров является обращение по телефону. При этом необходимо обеспечить наличие квалифицированных сотрудников, способных оперативно и профессионально принимать заявки, отвечать на вопросы гостей и предоставлять необходимую информацию о доступных номерах, услугах и ценах.

Другим важным способом приема заявки на резервирование номеров является обращение через интернет. В настоящее время большинство гостиниц предоставляют возможность резервировать номера через официальные сайты, что удобно как для гостей, так и для сотрудников гостиницы. Необходимо следить за актуальностью информации на сайте, оперативно отвечать на онлайн-заявки и обеспечивать безопасность данных клиентов.

Так же, еще одним способом приема заявок на резервирование номеров является обращение через центральные системы бронирования и глобальные дистрибьюторские системы (gds). Этот способ позволяет гостинице расширить свою клиентскую базу, улучшить доступ к информации о свободных номерах и предложить гостям более удобные условия бронирования.

Кроме того, важным аспектом процесса приема заявок на резервирование номеров является эффективное общение с потенциальными гостями на иностранных языках. В современном мире гостиничный бизнес все чаще работает в условиях международного туризма, и знание иностранных языков важно для привлечения и обслуживания иностранных гостей.

Таким образом, процесс приема заявки на резервирование номеров в гостинице ООО «Омега» требует компетентности, профессионализма и внимательного отношения к каждому клиенту. Важно использовать различные коммуникационные каналы, поддерживать актуальную информацию о номерах и услугах, а также обеспечивать качественное обслуживание на различных языках.

Заключение

Главная цель гостиницы в современных условиях – получение максимальной прибыли, что невозможно без эффективного управления капиталом. Поиски резервов для увеличения прибыльности предприятия составляют основную задачу управленца.

Очевидно, что от эффективности управления финансовыми ресурсами и предприятием целиком зависит результат деятельности предприятия. Если дела на предприятии идут самотеком, а стиль управления в новых рыночных условиях не меняется, то борьба за выживание становится непрерывной, также в результате прохождения практики реализованы управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания на предприятии.

В результате прохождения производственной практики, были выполнены следующие задачи:

- 1) Составлена и обработана документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- 2) Отработаны навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 3) Оформлены принятые заявки на резервирование номеров.
- 4) Внесены изменения в заказ на бронирование.
- 5) Приняты заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- 6) Гости проинформированы об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- 7) Оформлены принятые заявки на резервирование номеров.
- 8) Отработаны навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.
- 9) Отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 10) Составлены проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Гостиничный бизнес процветает и набирает обороты развития в нашем городе, крае и вообще в мире. Средства размещения также формируют у гостей нашего города впечатления о поездке в целом. В связи с этим становится очевидным, что нашему городу необходимы отели разных классов, которые были бы способны принимать как отечественных, так и иностранных гостей; удовлетворяя запросы любого потребителя в комфорте и в цене.

Список использованных источников

- 1 Что такое предприятие индустрии? [сайт]. – URL: <https://buklib.net/books/23273/> (дата обращения: 18.06.2024).
- 2 Развитие гостеприимства в России [сайт]. – URL: <https://www.hotelsofi.ru/articles/istoriya-razvitiya-gostinichnoy-industrii-v-rossii/> (дата обращения: 18.06.2024).
- 3 Сайт гостиницы ООО «Омега» [сайт]. – URL: <https://golden-horn.ru/> (дата обращения: 08.06.2024).
- 4 Организационная структура и взаимодействие подразделения [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9959311/page:5/> (дата обращения: 18.06.2024).
- 5 Генеральный директор гостиницы и его функции [сайт]. – URL: <https://www.rabotagrad.ru/information/164/324> (дата обращения: 19.06.2024).
- 6 Зам. генерального директора и его функции [сайт]. URL: <https://vladivostok.hh.ru/vacancy/33811318> (дата обращения: 10.06.2024).
- 7 Директор номерного фонда [сайт]. URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/menedzher-sluzhby-номерного-фонда> (дата обращения: 19.06.2024).
- 8 Руководитель хозяйственной службы и его функции [сайт]. – URL: <http://www.aup.ru/docs/di/087.htm> (дата обращения: 10.06.2024).
- 9 Руководитель прачечной и его функции [сайт]. – URL: https://studme.org/65807/turizm/dolzhnostnye_obyazannosti_personala_prachechnoy_himchistki_otelya (дата обращения: 20.06.2024).
- 10 Финансовый директор и его функции [сайт]. – URL: <https://finacademy.net/materials/article/dolzhnostnaya-instrukciya-finansovogo-direktora-obrazec> (дата обращения: 20.06.2024).
- 11 Администратор и его функции [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru/blog/responsibilities-of-the-hotel-administrator> (дата обращения: 22.06.2024).
- 12 Кассир и его функции [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/dezhurnyj-administrator-sluzhby-priema-i-razmeshheniya/> (дата обращения: 22.06.2024).
- 13 Директор СПИР и его функции [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5591975/page:4/> (дата обращения: 24.06.2024).
- 14 Руководитель кадровой службы [сайт]. – URL: <https://nadpo.ru/academy/blog/kto-takoy-nachalnik-otdela-kadrov/> (дата обращения: 24.06.2024).
- 15 Функции руководителя кадровой [сайт]. – URL: <https://www.kausgroup.ru/knowledge/duty/category/heads/material/433/> (дата обращения: 25.06.2024).

16 Руководитель службы горничных[сайт].–URL:<https://sport.bobrodobro.ru/25841>(дата обращения: 10.06.2024).

17 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия[сайт]. – URL:<https://starsea-hotel.ru/services/> (дата обращения: 25.06.2024).

18 Технологический цикл обслуживания клиента гостиницы [сайт].–URL: <https://studfile.net/preview/9308533/page:13> (дата обращения: 26.06.2024).

19 Процесс бронирования номерного фонда гостиницы[сайт].–URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/2017035393>(дата обращения: 26.06.2024).

20 Аннуляция гарантированного и не гарантированного бронирования [сайт].–URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/annulyaciya_bronirovaniya/(дата обращения: 27.06.2024).

21 Продвижение и стимулирование гостиничного продукта [сайт].–URL: <https://studwood.net/1024847/turizm/> (дата обращения: 27.06.2024).

22 Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале [сайт].–URL: <https://sdalna5.com/work/> (дата обращения: 14.06.2024).

23 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы [сайт].–URL: <https://studfile.net/preview/7156201/page:15/> (дата обращения: 27.06.2024).

24 Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей [сайт].–URL: <https://sdalna5.com/work/> (дата обращения: 27.06.2024).

Приложение А

Схема проезда к гостинице ООО «Омега»

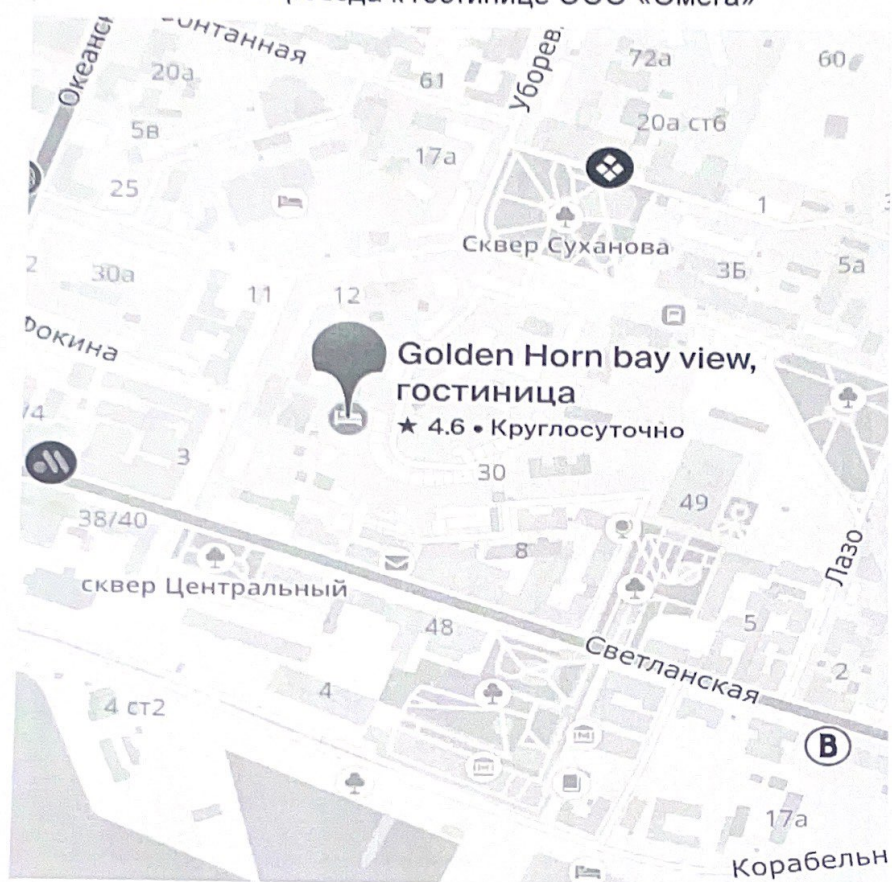


Рисунок А.1 – Схема проезда к гостинице ООО «Омега»

Приложение Б

Номерной фонд гостиницы ООО «Омега», г. Владивосток



Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок В.2 – Номер категории «Студия»



Рисунок В.3 – Номер категории «Семейный 2-х местный»



Рисунок В.4 – Номер категории «Семейный 2-х местный»



Рисунок В.5 – Номер категории «Улучшенный»



Рисунок В.6 – Номер категории «Улучшенный»

**Индивидуальное задание по производственной
(по профилю специальности) практике**

Студентка Михайдарова Мария Сергеевна,
ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «18» июня 2024 г. по «01» июля 2024 г.

в организации ООО "Амса" г. Владивосток,
ул. Уборевича 10/9
наименование организации, юридический адрес

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

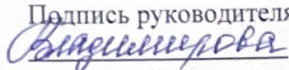
| № п/п | Вид работ | Кол-во часов |
|-------|--|--------------|
| 1 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 1 |
| 2 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям | 5 |
| 3 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | 6 |
| 4 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | 6 |
| | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | |
| 5 | Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке | 6 |
| | Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | |
| 6 | Оформление принятых заявок на резервирование номеров | 6 |
| | Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования | |
| 7 | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 6 |
| | Внесение изменений в заказ на бронирование | |
| 8 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | 6 |
| | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | |
| 9 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 6 |
| | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | |

| | | |
|----|--|----|
| 10 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | 6 |
| | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | |
| | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости | |
| 11 | Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле | 6 |
| | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | |
| | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям | |
| 12 | Составление отчета | 12 |

Дата выдачи задания «18» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «01» июля 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Михайдарова Мария Сергеевна,
 ФИО

Обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «18» июня 2024 г. по «01» июля 2024 г.

в организации ООО "Анна" г. Владивосток
ул. Черевата 1019
 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 в материальных ресурсах и персонале | Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. | Отлично |
| | ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. | Отлично |
| | ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной | Отлично |

| | | | |
|---|--|--|----------------|
| | требуемого уровня качества обслуживания гостей | категории на требуемый период и их стоимости. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | <i>Отлично</i> |
| Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж | | | <i>Отлично</i> |

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 01 июля 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

Иванов
 подпись
 М.П.
 Ф.И.О. *Осиповская Е.В.*



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Михайдарова Мария Сергеевна
Фамилия Имя Отчество

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

Место прохождения практики ООО «Изма»

Сроки прохождения с «18.06.2024» по «01.07.2024»

Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2024 г
дата Ищев Ореховская Е.В.
подпись Ф.И.О. инструктирующего

| Дата | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день) | Оценка | Подпись руководителя практики |
|------------|--|--------|-------------------------------|
| 18.06.2024 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 5 | <u>Ищев</u> |
| 19.06.2024 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям | 5 | <u>Ищев</u> |
| | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | 5 | <u>Ищев</u> |
| 20.06.2024 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | 5 | <u>Ищев</u> |
| | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 5 | <u>Ищев</u> |
| 21.06.2024 | Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке | 5 | <u>Ищев</u> |
| | Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | 5 | <u>Ищев</u> |
| 22.06.2024 | Оформление принятых заявок на резервирование номеров | 5 | <u>Ищев</u> |
| | Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования | 5 | <u>Ищев</u> |
| 24.06.2024 | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров | 5 | <u>Ищев</u> |
| | Внесение изменений в заказ на бронирование | 5 | <u>Ищев</u> |

| | | | |
|------------|---|---|-------------|
| 25.06.2024 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | 5 | <i>Ищев</i> |
| 26.06.2024 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей | 5 | <i>Ищев</i> |
| 27.06.2024 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости | 5 | <i>Ищев</i> |
| 28.06.2024 | Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям | 5 | <i>Ищев</i> |
| 29.06.2024 | Обобщение полученных материалов | 5 | <i>Ищев</i> |
| 01.07.2024 | Оформление отчёта практики | 5 | <i>Ищев</i> |
| | Защита отчета по практике | 5 | <i>Ищев</i> |
| 01.07.2024 | Дифференцированный зачет | 5 | <i>Ищев</i> |

Руководитель

Ищев
подпись

Орловская Е.А.
Ф.И.О.

М.П.



Характеристика деятельности студента

Михайгарева Мария Сергеевна

группы С-ГД-22-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

| Код | Общие компетенции | Основные показатели оценки результата | ***Уровень (низкий, средний, высокий) |
|-------|--|--|---------------------------------------|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере | 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 предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | 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 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. | <i>в.сергей</i> |
| ПК 4.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | <i>в.сергей</i> |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. | <i>в.сергей</i> |

Руководитель практики (от организации)

в.сергей
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



Характеристика

Михайдарова Мария Сергеевна, студентка 2 курса, специальности «Гостиничное дело» проходила производственную практику на предприятии ООО «Омега», с «18» июня 2024 г. по «01» июля 2024 г., расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Уборевича, 10/9.

За время прохождения практики данная студентка продемонстрировала высокую мотивацию и заинтересованность в участии в практике. Она была очень ответственной и дисциплинированной, всегда приходила на работу вовремя и выполняла свои обязанности в полном объеме. Она была быстро обучаемой и готовой вникать в детали, чтобы выполнить свою работу качественно. Кроме того, она была коммуникабельной и умелой работать в команде, что помогло ей эффективно справляться с поставленными задачами.

Студентка проявляла инициативу и творческий подход к решению задач, что давало положительный результат. Она активно участвовала в обсуждении проектных решений и предлагала свои идеи. Она также проявила высокий уровень самостоятельности в выполнении заданий, что позволяло ей эффективно использовать свои знания и навыки в практической деятельности. По результатам прохождения практики были реализованы все поставленные задачи в соответствии с выданным заданием.

Руководитель от предприятия Орловская Е.В.


подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ



Студент Михайдарова Мария Сергеевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 4749-с от 11.06.2024 года
направляется в ООО "Омега", гостиница Golden Horn Bay Vier, г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 18.06.2024 года по
01.07.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.



Тен Ж.

Отметки о выполнении и сроках практики

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и убытии | Печать, подпись |
|--------------------------|-----------------------------|--|
| ООО «Омега» | 18.06.2024г. |  |
| ООО «Омега» | 21.07.2024г. |  |