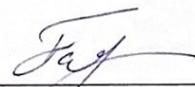


	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
 по профессиональному модулю
 ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
 ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
 программы подготовки специалистов среднего звена
 43.02.11 «Гостиничный сервис»

период с «18» марта по «14» апреля 2022 года

Студент группы СО-ГС-19


подпись

Григорьева С.В.

Наименование предприятия: ООО «Меридиан Менеджмент»

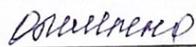
Руководитель практики от предприятия


подпись

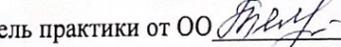
Тищенко А.А.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от

ОО 

Тен Ж.А.

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
1.5 Перспективы развития предприятия.....	13
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».....	14
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	18
2.3 Информационные технологии предприятия.....	22
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	25
4 Система обеспечения безопасности.....	27
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	29
6 Индивидуальное задание.....	33
Заключение	34
Список использованных источников.....	35
Приложение А. Схема проезда.....	36
Приложение Б. Холл ООО «Меридиан Менеджмент».....	37
Приложение В. Номера ООО «Меридиан Менеджмент».....	38
Приложение Г. Ресторан «Купол».....	40

Введение

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

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

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

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику с 14 марта 2022 г. по 18 апреля 2022 г. в ООО «Меридиан Менеджмент».

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

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг;
- проведение анализа деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент».
- выполнение сервировочных, уборочных работ на предприятии питания;
- заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги и т.д.

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

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

1.1 История создания и развития предприятия

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

ООО «Меридиан Менеджмент» это – динамично развивающееся предприятие, обладающее передовыми технологиями и новейшим оборудованием. Сотрудники предприятия высококвалифицированные, обладают необходимыми качествами, добросовестно выполняют свои обязанности. Налажена работа в сфере гостеприимства, предприятие имеет хорошую репутацию и пользуется успехом на рынке.

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

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

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

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

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

- общество создано без ограничения срока его деятельности.
- целью Общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения.
- общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами Российской Федерации.
- общество осуществляет виды деятельности – оказание бытовых услуг населению; предоставление комплекса гостиничных и сервисных услуг организациям, предприятиям и

физическим лицам Российской Федерации, стран СНГ; предоставление проживающим в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг бытового назначения; оказание транспортных услуг; оказание услуг связи населению; сдача помещений в аренду; оказание туристических услуг; осуществление торгово-закупочной деятельности;

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

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

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

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

В ООО «Меридиан Менеджмент» имеются следующие учредительные документы:

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

– постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

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

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

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

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

Служба питания в отеле включает в себя: отдел банкетного обслуживания, отдел барного обслуживания, службу обслуживания на этажах, службу стюардинга, столовую для пер-

сонала, отдел ресторанного обслуживания, кухню. Возглавляет службу организации питания менеджер [2].

Структура управления предприятия представлена на рисунке 1.

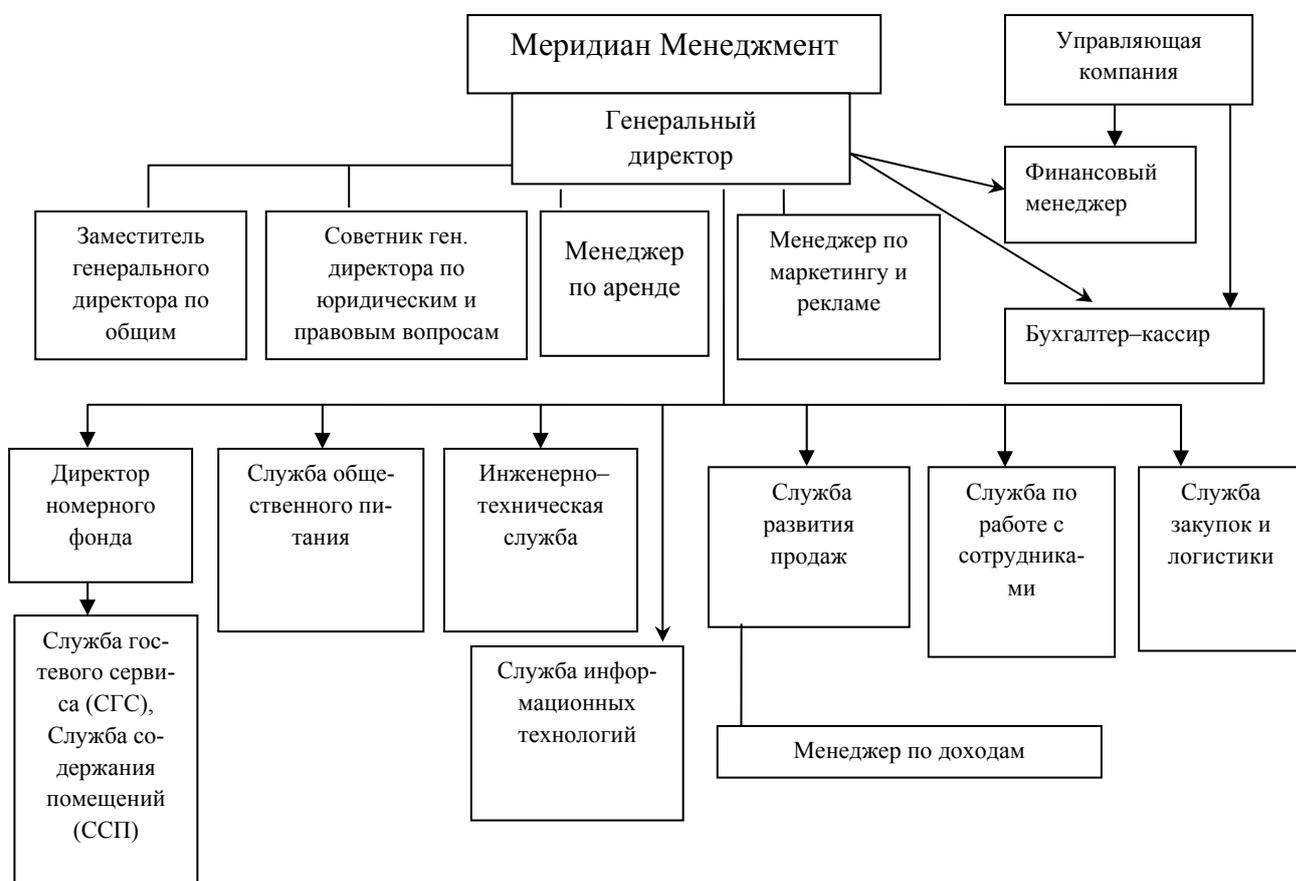


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Меридиан Менеджмент»

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

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

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

Генеральный директор осуществляет оперативное управление деятельностью ООО «Меридиан Менеджмент», свою деятельность он осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ, а также на основании Устава гостиницы. Управляющая гостиницей отвечает за качество подготовки номерного фонда перед заселением клиентов, контролирует состояние бытовой техники, мебели гостиницы.

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

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

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

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

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

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

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

– не выкидывать порченные продукты из холодильника без разрешения клиента.

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

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «Меридиан Менеджмент»

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

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

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

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

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Основные виды деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»:

– предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг об-

щественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

- информирование о перечне услуг, цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

- организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.

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

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

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

Виды деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент» согласно ОКВЭД-2 (Общероссийский классификатор видов экономической деятельности):

55.10 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

55.90 Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.

56.10 Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания.

52.21.24 Деятельность стоянок для транспортных средств.

56.29 Деятельность предприятий общественного питания по прочим видам организации питания.

Основные задачи ООО «Меридиан Менеджмент»:

- поиск и привлечение новых проектов

- стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом, контроль всех бизнес–процессов сети;

- руководство юридической службой и развитие правовых процессов;

- развитие арендного бизнеса;

- развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом

- реализация интернет–проектов компании и электронные продажи.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

– информирование о перечне услуг, цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

– организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.

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

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

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

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

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

Таблица 2 – Номера гостиницы ООО «Меридиан Менеджмент»

Категория номера	Комплектация номера
«Стандартный А»	полутораспальная кровать, душевая кабина, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), журнальный столик, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.
«Стандартный В»	полутораспальная кровать, душевая кабина, холодильник, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), письменный стол, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.
«Стандартный С»	двухспальная кровать, душевая кабина, холодильник, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), журнальный столик, тумбочка, кресло, индивидуальный набор средств гигиены.
«Стандартный D»	две полутораспальные кровати, холодильник, телевизор с ЖК–экраном (кабельное ТВ), шкаф, журнальный столик, 2 тумбочки, 2 кресла, индивидуальный набор средств гигиены.

Продолжение таблицы 2

«Люкс А»	<p>полупораспальная кровать, ванна, холодильник, телевизор с ЖК-экраном (кабельное ТВ), шкаф для одежды, журнальный столик, тумбочки.</p> <p>2-комнатный номер площадью 23 м² состоит из спальни и гостиной. Гостям предоставляются: халат, набор махровых полотенец, тапочки, индивидуальный набор средств гигиены.</p>
----------	---

Ресторан «Купол»

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

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

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

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

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

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

Платные услуги

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

1.5 Перспективы развития предприятия

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

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

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

- Расширение компании, открытие отелей под этим же брендом
- Улучшение качества обслуживания и сокращение времени на обслуживание
- Ориентирование на более широкий сегмент потребителей

- Официальное присвоение категории 4 звезды, что приведет к увеличению потока клиентов.

- Включение гостиницы в глобальную сеть резервирования.

- Увеличение эффективности работы гостиницы за счет инновационной деятельности

- Возможность роста рынка гостиничных услуг, при эффективном использовании имеющихся турресурсов и инфраструктуры.

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

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

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

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

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

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Меридиан Менеджмент»

Обслуживание подразумевает большую степень контакта с потребителем. Предоставление услуги обычно совпадает с потреблением. Производство допускает разделение между производством и потреблением, так что производство может происходить от потребителя. Это расширяет возможности выбора места и методов работы, планирования рабочего графика и осуществления контроля над производством по сравнению со сферой обслуживания. Производство за счет создания производственных запасов может лучше сглаживать неравномерность потребительского спроса.

Организационно-правовая форма гостиничного предприятия ООО «Меридиан Менеджмент» – общество с ограниченной ответственностью. В настоящее время на рынке гостиничных услуг организационно-правовая форма предприятия типа общества с ограниченной ответственностью является наиболее распространенной. Гостиница функционирует на рынке гостиничных услуг города Владивостока и является одной из крупных предприятий гостиничного сервиса. Гостиница оказывает услуги по размещению гостей. Кроме того, гостям предоставляется ряд дополнительных услуг.

При заселении иностранных граждан администратор или портье обязан заполнить данные статистической отчетности с указанием фамилии, имени, номера визы, срока действия визы, цели поездки и страны проживания. При оформлении проживания в гостинице гость обязан ознакомиться с порядком проживания в гостинице, правилами противопожарной безопасности, правилами пользования электроприборами. Оформление гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее, производится круглосуточно.

Деятельность гостиницы выполняет ряд определенных операций, которые и выполняют определенные функции, а именно подготовку и реализацию оказываемых услуг.

Рассмотрим более подробную характеристику подразделений и деятельность персонала, выполняющего основные виды деятельности, связанные с предоставлением гостиничных услуг.

Служба приема и размещения гостей в ООО «Меридиан Менеджмент» выполняет ряд важных функций, а именно: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при его выезде, предоставление различной информации, разрешение конфликтов. Служба размещения использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

В данном подразделении сети ООО «Меридиан Менеджмент» работают дежурный администратор, портье, кассир и бармен. Администратор этой службы контролирует автомати-

зированной систему управления. Автоматизированная система управления – это система, состоящая из набора компьютерных программ, с помощью которых можно собирать и использовать информацию, предназначенную для работы офисов управления и поддержки. В автоматическую систему управления входят четыре особо важные программы, которые обеспечивают администратора необходимой информацией в таких направлениях, как:

- 1) общие вопросы по управлению;
- 2) управление расчетами с гостями;
- 3) управление службой резервирования;
- 4) управление обслуживанием гостей.

Административно-хозяйственная служба в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» состоит из большого количества персонала. В ней работают большая часть всех служащих данной гостиницы.

Главными служебными обязанностями административно-хозяйственной службы являются: контроль за оборудованием, поставками чистотой и порядком в гостевых комнатах и помещениях общего пользования, ведение документации, а также управление людьми и службой в соответствии с финансовой политикой генерального управляющего.

Служба безопасности в ООО «Меридиан Менеджмент» возглавляет ответственный за безопасность, который обязан обеспечить связь с местными пожарными, полицейскими властями, городскими органами безопасности и со всеми остальными отделами гостиницы. Работники службы безопасности реагируют на чрезвычайные ситуации, выполняют свои функции быстро, квалифицированно и тактично. Они разбирают все инциденты, составляют протоколы о кражах, несчастных случаях, заявлениях и других происшествиях, используя соответствующие формуляры и журналы. Данная служба контролирует строгое соблюдение всеми сотрудниками правил техники безопасности, а также требований к охране здоровья, готовность на случай аварийного положения или чрезвычайных обстоятельств. Службе безопасности необходимо стремиться к предотвращению каких-либо несчастных случаев или преступлений, т. к. подобные инциденты могут стоить гостинице не только больших денег, но и репутации.

Служба управления номерным фондом в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура, обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимается оказанием бытовых услуг гостям.

Служба бронирования в ООО «Меридиан Менеджмент» позволяет более планомерно осуществлять свою маркетинговую политику, а гостю платить по более низким ценам. Также отдел бронирования аккуратно следит за конъюнктурой, скрупулезно собирает заявки на бронирование и пользуется любым повышением спроса, которое гостиница употребляет, тем самым увеличивая стоимость размещения и давая данному предприятию больший доход.

Служба портье в отеле ООО «Меридиан Менеджмент» выполняет следующие обязанности, в которые входит передача информации в различные подразделения гостиничного предприятия о потребностях клиентов. Содержание службы портье, как правило, изменяется в период особо большого наплыва гостей. Во время оформления въезда/выезда обмен информацией происходит с соответствующими подразделениями гостиницы. Основной задачей службы портье является прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера. Традиционный способ контроля в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент» заключается в наличии карточек, в которые заносится имя гостя и вся информация о сроках размещения и характере расчетов. Карточка вкладывается в ту секцию, которая соответствует определенному гостиничному номеру [5].

Служба приема гостей в ООО «Меридиан Менеджмент», а именно процесс приветствия и регистрация, является достаточно важной существенной частью комплексной оценки работы гостиницы.

Последовательность процесса прибытия гостя можно представить следующим образом:

- 1) прибытие;
- 2) встреча гостя представителем гаражной службы;
- 3) встреча гостя, выходящего из машины, швейцаром;
- 4) размещение, которое осуществляет портье, непосредственно принимающий гостя (проверяет и идентифицирует оплату брони, регистрирует прибытие гостя);
- 5) посыльный оказывает помощь с доставкой багажа, размещением гостя в номере, осуществляет проверку квитанции на размещение;
- 6) служба горничных обеспечивает чистоту и комфорт номера;
- 7) служба безопасности гостиницы заботится о сохранности багажа и безопасности личности гостя.

Первый служащий, с которым гости часто сталкиваются в гостинице – дежурный гаражной службы. Дежурный гаражной службы приветствует подъезжающих гостей, открывает дверь их автомобиля, может помочь с размещением багажа на тележке и отвечает за безопасность транспортного средства. Взяв с гостя плату за стоянку каждый день, отдел гаражной службы получает прибыль, направляемую на оплату затрат на обслуживание и страхование стоянки или места для стоянки автомобилей. Плата за стоянку добавляется непо-

средственно к счету гостя. Как правило, гостиницы передают полномочия по оказанию данного вида услуг частной компании, отвечающей за работу стоянки, которая и будет осуществляться с помощью дежурного стоянки. После того как гостя встретил швейцар, происходит регистрация гостя на стойке ресепшн и заключительным этапом является его размещение в указанный на карте гостя номер.

Служба горничных в ООО «Меридиан Менеджмент» несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и в служебных помещениях гостиницы, а также в сохранении в этих помещениях чистоты и порядка. Производной от этой функции является функция информирования службы портье о свободных и занятых номерах, чтобы свободные были проданы, а занятые учтены системой контроля. Ежедневной обязанностью горничной является выполнение сменного задания, т. е. уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны, а по окончании уборки – информирование супервайзера с целью учета и проверки качества. Также рабочие данной службы выполняют доставку чистого постельного белья и универсальных тележек горничных на этажи. Служба горничных является в большинстве случаев наиболее функционально значимым подразделением в гостинице ООО «Меридиан Менеджмент», так как отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание гостей. Горничные превращают использованный продукт, каким является гостиничный номер после выезда гостей, в готовый для последующей реализации, чистый и уютный номер. Служба горничных использует собственную прачечную, в которой использованное постельное белье, полотенца.

Ночной аудитор в ООО «Меридиан Менеджмент» начинает работу около часа ночи, проверяет и подытоживает кредиторскую задолженность гостей. Баланс счетов подводится каждый вечер. Этот процесс очень важен, он осуществляется в то время, когда все прочие службы уже не работают.

Таким образом, производственная (технологическая) деятельность гостиницы ООО «Меридиан Менеджмент» выполняет ряд важных функций, которые связаны с предоставлением качественных услуг всем, проживающим в гостинице и требующие достаточно обширного количества служб. Также услуга, предоставляемая в гостинице, имеет свои специфические характеристики и для их качественного оказания создана достаточно сложная структура, отвечающая за качество, своевременность и уровень оказания услуги. Каждая группа персонала гостиницы в процессе производственной деятельности отвечает за определенный этап предоставления готовых услуг гостю.

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

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [6].

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

Таблица 2 – Стоимость номеров ООО «Меридиан Менеджмент»

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

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

– Люкс: лучший выбор для тех, кто предпочитает высокое качество обслуживания и удобство во всем. 2-комнатный номер площадью 23 м² состоит из спальни и гостиной. «Люксы» могут служить прекрасными апартаментами для новобрачных, а также очень удобны для проживания семейной пары. Уютная обстановка «Люксов» сделает ваше пребывание в гостинице максимально комфортным и приятным.

– Студия: удобный вариант размещения для тех, кто любит комфорт, уединение и тишину. Свободная планировка комнаты площадью 29 м², с выделенными зонами для сна, отдыха и работы, создает особую атмосферу, а большие панорамные окна позволяют любоваться прекрасным видом на море и город. Номера «студии», расположенные на 7-ом эта-

же отеля ООО «Меридиан Менеджмент», имеют все, что нужно для длительного проживания.

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

– VIP: На 7–м этаже отеля «Меридиан» находятся 2–комнатные VIP–номера – роскошные апартаменты, отличающиеся индивидуальным дизайном и повышенной степенью комфортности. Просторный номер площадью 90 м² сочетает в себе отдельные спальню и гостиную. Удобная обстановка и мягкие цвета интерьера создают атмосферу уюта и покоя. Из окон номера открывается прекрасный вид на Владивосток и бухту Золотой Рог, создавая отличное настроение на весь день. Кроме того, все номера категории VIP дополнительно оснащены современной системой кондиционирования и обслуживаются с особым вниманием.

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

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

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

Продолжение таблицы 3

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

ООО «Меридиан Менеджмент» предназначен для проживания деловых путешественников и туристов, традиционно предъявляющих повышенные требования к уровню комфорта в номерах. ООО «Меридиан Менеджмент» реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников. Гостиница объединяет в себе эргономичный дизайн и высокие технологии, создающие уютную атмосферу для комфортного отдыха в отеле ООО «Меридиан Менеджмент». Концепция номеров воплощает многолетний опыт работы в индустрии гостеприимства и учитывает потребности современных гостей. Каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

Всех потребителей услуг гостиницы можно разделить на 3 группы [7]:

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

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

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

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

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

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

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

ООО «Меридиан Менеджмент» по праву считается одной из лучших гостиниц города. Многие, поселившись однажды, становятся постоянными клиентами гостиницы. Людям нравится эта гостиница. Качество и цена ее услуг наиболее соответствуют запросам основной массы российских граждан. Гостиница часто принимает иностранных гостей.

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

В гостиничной деятельности ООО «Меридиан Менеджмент» компонентами культуры являются: материальная база, выполнение стандартов качества, структура управления, грамотно обученный персонал, контрольные и корректирующие мероприятия, мотивация к труду [8].

Функции культуры в ООО «Меридиан Менеджмент»:

- 1 формирование оригинального имиджа;
- 2 усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- 3 культивирование чувства общности всех членов предприятия;

4 усиление системы социальной стабильности, обеспечение стандартов поведения, формирование и контроль формы поведения и восприятия.

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

2.3 Информационные технологии предприятия

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

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

Процесс бронирования номеров включает следующие этапы:

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

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

ниц в МВД. «Вега» позволяет полностью контролировать своевременность передачи сведений в МВД.

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

Эффективность развития информационных технологий предприятий индустрии гостеприимства зависит от целого комплекса скоординированных мероприятий по пересмотру сложившихся методов и порядка работы, переподготовке персонала, разработке информационно-технологической стратегии предприятия.

Ценность системы управления можно рассматривать в двух разрезах – процессов, которые система автоматизирует, и данных, аккумулируемых системой в ходе её работы. Компьютерные системы управления предприятием позволяют автоматизировать выполнение поставленных задач персонала и руководства гостиницы. При этом достигается взаимосвязь между различными службами, что повышает эффективность и позволяет избавиться от ошибок. С помощью информационных технологий потребители предприятий индустрии гостеприимства становятся центром внимания и получают индивидуально – ориентированное обслуживание, поскольку системы позволяют учитывать предпочтения каждого гостя и процесс оказания услуг становится упрощенным для клиента.

Другая важная сторона автоматизации управления гостиницами – это управление данными. В основе современных систем управления гостиницами лежат мощные базы данных, позволяющие аккумулировать и хранить детальную информацию по работе гостиницы и её взаимоотношениям с каждым гостем. Эффективное использование собранных данных является ключевым фактором для достижения гостиницей конкурентного преимущества на рынке.

ООО «Меридиан Менеджмент» использует различные информационные технологии, которые позволяют совершенствовать продажу оказываемых услуг и выступать одним из самых востребованных отелей Владивостока. У данного предприятия индустрии гостеприимства имеется собственный сайт, с помощью которого гости могут ознакомиться с ценовой политикой номеров, услугами, которые имеются в отеле, а также мероприятиями, акциями и скидками, действующими в ООО «Меридиан Менеджмент». В качестве информационных технологий в ООО «Меридиан Менеджмент» использует разнообразные программы, а именно: программа лояльности, с помощью которой гости могут получать скидки и копить баллы за проживание в отелях сети, после авторизации в программе гости получают доступ к эксклюзивным ценам и предложениям отеля, а также ООО «Меридиан Менеджмент» использу-

ет программу бронирования Booking.com, которая представляет собой крупнейший европейский портал онлайн – бронирования.

Таким образом, информационные технологии предприятия ООО «Меридиан Менеджмент» позволяют всему персоналу оперативно ориентироваться на внешнем и внутреннем рынках, чутко реагировать на изменения потребительского спроса, предлагать услуги, в которых непосредственно нуждаются потребители и самое главное информировать гостей с помощью различных средств рекламирования.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

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

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

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

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

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

- Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.

– Премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге.

– Купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.

– «Подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов.

– Экспозиции в местах продаж. Они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах.

– Презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. Проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

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

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

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

4 Система обеспечения безопасности

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

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

Технические средства являются основой системы безопасности хостела по нескольким причинам.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 3.1 Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб

Чаще всего в подчинении руководителя службы приема размещения находится персонал стойки приема и размещения, специалисты отдела бронирования. Службу приема и размещения возглавляет руководитель.

Организация структуры этой службы зависит от типа и размера гостиничного предприятия. Персонал хозяйственной службы – это горничные, начальник хозяйственной службы, супервайзеры и старшие горничные. Хозяйственная служба, так же как и фронт–офис, работает круглосуточно в три смены. В зависимости от статуса отеля уборка номера проводится один или несколько раз в день. Чем выше звездность отеля, тем чаще убирают в номерах.

В современных отелях уборка номеров и ресторанов нередко поручается сторонней компании. Как правило, такую практику используют небольшие отели в преддверии высокого сезона. Однако известны случаи, когда за помощью к сервисам уборки обращались и крупные гостиницы.

ПК 3.2 Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы

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

Администраторы службы отвечают за обработку заказов. Они принимают заказы по телефону. Администраторы также фиксируют все заказы, принимаемые подразделением для анализа экономической целесообразности отдела. Официанты службы номерного обслуживания, непосредственно предоставляют полный цикл обслуживания потребителя.

Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям службы room–service может относиться подготовка номеров к прибытию гостей категории VIP, а также проверка мини–баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

Подводя итог всему вышеперечисленному можно, сделать вывод, что наличие или отсутствие в гостинице службы номерного обслуживания и время ее работы является одним из факторов, определяющего уровень гостиничного предприятия. Услуги питания в гостинице должны быть такими, чтобы в меню учитывались национальные традиции и привычки питания иностранных гостей.

ПК 3.3 Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы

Основная цель инвентаризации – это учет основных средств. Данная процедура важна для всех организаций, но в гостиничном бизнесе она особо актуальна. В гостинице на каждый объект основных средств должна вестись карточка учета с подробной характеристикой. За каждым объектом закрепляется ответственное лицо.

Все имущество, находящееся в номере, передается во владение гостю на время его проживания. Отсюда следует, что при его выезде необходимо проверить наличие всех объектов учета. Это является задачей горничных.

Для того, чтобы избежать ситуаций, которые могут повлечь за собой утрату имущества должна производиться регулярная проверка:

- тщательно и точно, чтобы гарантировать сохранность имущества;
- оперативно, чтобы итоги проверки были известны до того, как гость окончательно выпишется и получит на руки все документы;
- в отсутствие гостя, чтобы не смущать его подозрением в злых умыслах.

ПК 3.4 Выполнение работ по хранению ценных вещей

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества гостей, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения.

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

ПК 4.1 Оценка эффективности сбытовой политики

Спрос и предложение - взаимозависимые элементы рыночного механизма, где спрос определяется платежеспособной потребностью гостей, а предложение – совокупностью услуг. Соотношение между ними складывается в обратно пропорциональную зависимость, определяя соответствующие изменения в уровне цен на товары. Характерной особенностью гостиничного хозяйства является неустойчивость спроса. Сезонные колебания, спады и подъемы спроса в течение недели – это неотъемлемая составляющая спроса на услуги гостиниц.

Если небольшие изменения в цене приводят к значительным изменениям в количестве покупаемой продукции, то такой: спрос называют относительно эластичным или просто эла-

стичным. Если самое малое снижение цены побуждает покупателей увеличивать покупки от нуля до предела своих возможностей, то такой спрос является совершенно эластичным.

ПК 4.2 Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

На современном этапе перехода к рыночным отношениям формирование спроса и стимулирование сбыта предоставляемых гостиничных услуг начинает играть важную роль для успешной деятельности любого современного предприятия. Возросшая рыночная конкуренция вынуждает современные гостиничные предприятия идти на все большие уступки потребителям и посредникам в сбыте своей продукции с помощью стимулирования спроса.

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

Важнейшие функции продвижения:

- создание образа престижности, низких цен, инноваций;
- информирование о товаре, его качестве и свойствах;
- сохранение популярности товаров;
- изменение образа использования товара;
- создание энтузиазма среди участников сбыта;
- убеждение покупателей переходить к более дорогим товарам;
- ответы на вопросы потребителей;
- доведение благоприятной информации о предприятии.

При формировании стратегии маркетинга все многообразие факторов внешней и внутренней среды рассматривается в совокупности. Анализ качественных и количественных составляющих внешней и внутренней среды позволяет всесторонне их оценить. На основе анализа формируется банк данных для принятия управленческих решений с учетом возможностей фирмы.

ПК 4.3 Проведение сегментации рынка

Бурное развитие сферы гостиничного бизнеса на современном этапе влечет за собой создание как малых гостиниц, так и больших гостиничных цепей, что подтверждает существование огромной конкуренции в данном рыночном сегменте. Этот факт свидетельствует о том, что если ранее гостиничный бизнес не влиял на экономику страны, то в будущем он займет одну из лидирующих позиций.

Отсутствие единого взгляда на проблемы обеспечения конкурентоспособности организаций гостиничной сферы, а также важность и насущность их решения требуют необходимости проведения анализа основных подходов к определению понятия «конкурентоспособность организации гостиничной сферы».

Характеристики конкурентоспособности гостиничного бизнеса

- уникальность территориального расположения, предложений и обслуживания;
- оценка эффективности продаж гостиничных услуг и процесса бронирования;
- открытость обстановки;
- клиентоориентированность компании гостиничного бизнеса и лояльность гостей;

В заключение можно сказать, что в современных условиях гостиничный бизнес России представляет собой быстрорастущий рынок, являющийся следствием высокого спроса на гостиничные услуги.

ПК 4.4 Формулирование содержания рекламных материалов его на целевой рынок

Комплекс маркетинга – набор допускаящих контроль переменных факторов маркетинга, совокупность которых фирма использует в стремлении вызвать желаемую ответную реакцию со стороны целевого рынка [8].

Элементы маркетингового комплекса, затрагивающего внутренние процессы, относятся к взаимоотношениям между компанией и персоналом. Внутренний маркетинг применяется для организации работы сотрудников, повышения их мотивации, выстраивания стратегий поведения при общении с клиентами. Он должен удовлетворить потребности сотрудников, чтобы мотивировать.

Продвижение складывается как из внешнего, так и из внутреннего маркетинга. Многое зависит от корпоративной культуры, которая формирует у сотрудников чувство значимости их работы и сопричастности к компании.

Комплекс маркетинга – важная составляющая внутренней и внешней политики реализации продукции. С помощью его инструментов составляют планы по продвижению товаров, выделяют их конкурентные преимущества, особенности производства и сбыта, доставки.

6 Индивидуальное задание

Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги

Успех в гостиничном бизнесе измеряется количеством продаж, выражающихся в загрузке отеля, в средней цене за номер и в объемах полученного дохода. Достижение максимально высоких показателей зависит от правильной сегментации гостиничного рынка и выработки соответствующей стратегии продаж, максимально полно соответствующей потребностям выделенных сегментов.

Роль сбыта в маркетинговой деятельности определяется следующими факторами:

- в сфере сбыта окончательно определяется результат всех усилий отеля, направленных на развитие продукта;
- приспособливая сбытовую сеть к запросам потребителей, создавая им максимальные удобства до, во время и после приобретения гостиничной услуги, компания имеет больше шансов выиграть в конкурентной борьбе;
- сбытовая сеть продолжает процесс создания продукта, беря на себя его доработку и подготовку к продаже;
- в процессе сбыта наиболее эффективно происходит выявление вкусов и предпочтений потребителей [10].

Эффективность сбыта определяется следующими факторами:

- особенности конечных потребителей;
- возможности гостиничного предприятия;
- характеристики гостиничного продукта (основные и дополнительные услуги, сезонность, цена);
- степень конкуренции и сбытовая политика конкурентов;
- характеристика и особенности рынка, сравнительная стоимость различных сбытовых систем.

Существует множество методов изучения характеристик клиентов и степени их удовлетворенности услугами. Среди них по-прежнему первое место занимают анкеты, заполняемые гостями. Сегодня уже недостаточно предоставлять просто хороший сервис, нужно сделать акцент на политику удерживания постоянных клиентов.

Таким образом, анализ продаж в гостинице позволяет получить количественные и качественные параметры оценки эффективности применяемых маркетинговых стратегий.

Заключение

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

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

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

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

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

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

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Официальный сайт ООО «Меридиан Менеджмент» [сайт]. – URL: <http://www.meridianAvl.ru/> (дата обращения: 28.03.2022).
- 2 Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА–М, 2017. – 352 с
- 3 Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа–М ИНФРА–М, 2017. – 304 с.
- 4 Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Издательский центр «Академия», 2017. – 288 с.
- 5 Складская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Складская. – Москва: Дашков и К*, 2017. – 340 с.
- 6 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2018. – 272с.
- 7 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА–М, 2017. – 424 с
- 8 Турковский, Марек, Маркетинг гостиничных услуг: учебник / М. Турковский; пер. с пол. И.И. Иванюка. – Москва: Финансы и статистика, 2017. – 296с
- 9 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – Москва: Академия, 2017. – 224 с
- 10 Официальный сайт новостного портала «Туристический бизнес» [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/> (дата обращения: 28.03.2022).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Меридиан»

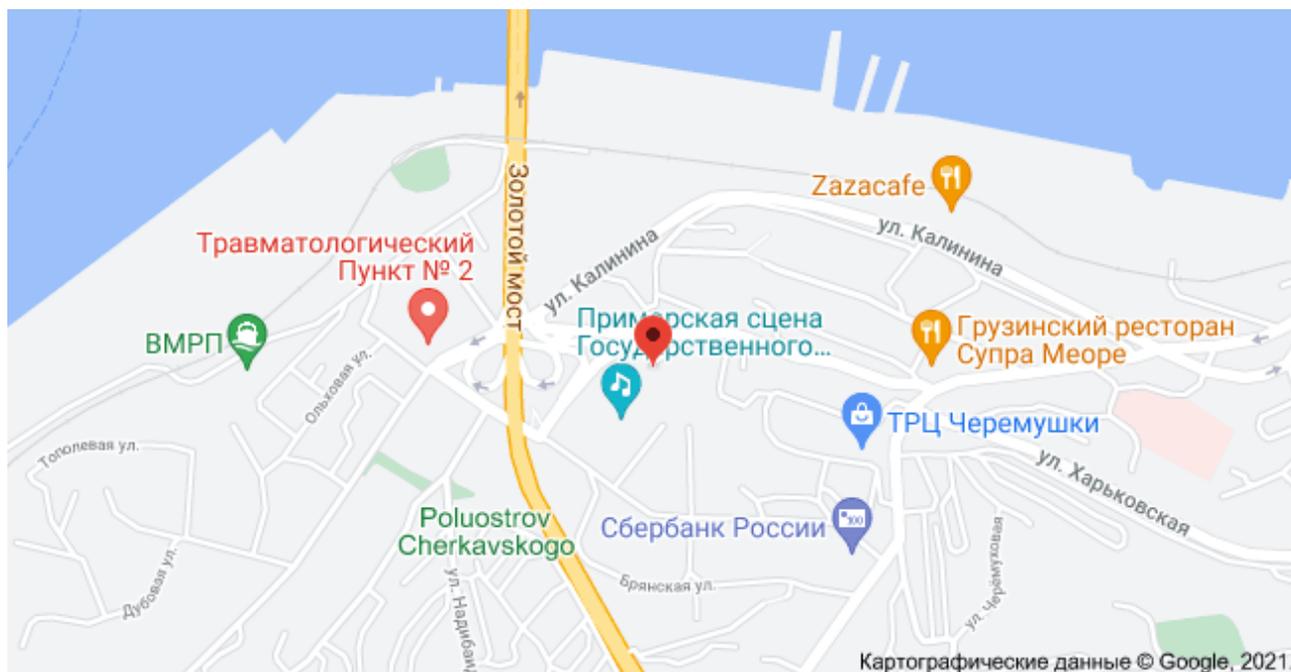


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Меридиан»

Приложение Б
Холл ООО «Меридиан»



Рисунок Б.1 – Холл ООО «Меридиан»

Приложение В
Номера ООО «Меридиан»



Рисунок В.1 – Номер категория «Стандарт»



Рисунок В.2 – Номер категории «Люкс»



Рисунок В.3 – Номер категории «Студия»

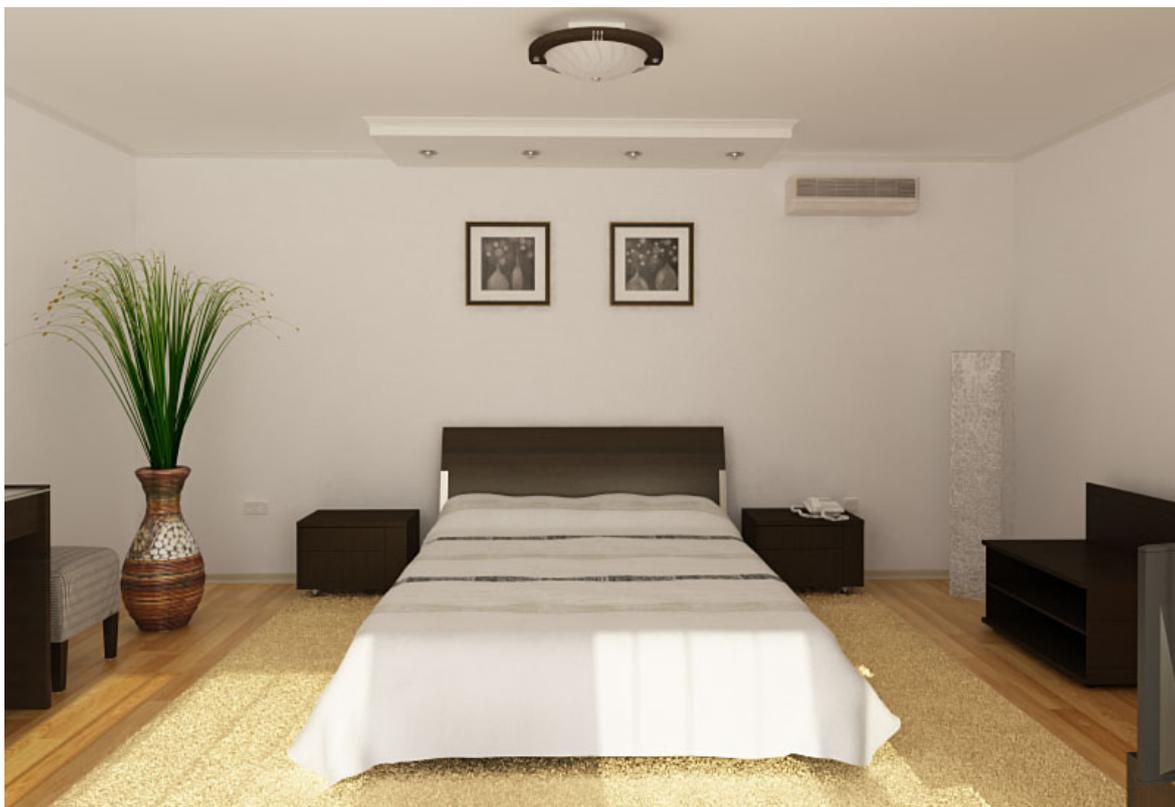


Рисунок В.4 – Номер категории «VIP»

Приложение Г
Ресторан «Купол»



Рисунок Г.1 – Ресторан «Купол»

Индивидуальное задание по производственной практике (по профилю специальности)

Студентка Григорьева Стефания Владиславовна,
обучающийся(аяся) на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла)
производственную практику (по профилю специальности) в объеме 144 часа с «18» марта 2022 г.
по «14» апреля 2022 г. в организации ООО «Меридиан Менеджмент», Приморский край, г.
Владивосток, ул. Очаковская, 5

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

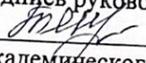
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	4
3	Выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг	3
4	Выполнение уборочных работ в номерах гостиницы	4
5	Осуществление контроля качества уборки и содержания номеров	3
6	Отработка должностных обязанностей руководителя службы номерного фонда	4
7	Выполнение работ по хранению ценных вещей	3
8	Формирование тележки горничной	4
9	Осуществление хронометража времени на уборку номеров	3
10	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	4
11	Изучение предприятия питания гостиницы: должностные инструкции, техника безопасности, требования санитарных норм и правил	3
12	Выполнение сервировочных, уборочных работ на предприятии питания	4
13	Обслуживание отдельных видов банкетов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк	3
14	Организация работы банкетной службы	3
15	Разработка меню банкета и сервиса с учетом различных школ и направлений (французский, английский, немецкий, американский, русский и др.)	4
16	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)	3
17	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. «Кейтеринг» в гостиничном сервисе: категории и характеристики	3
18	Работы в кейтеринговой службе	4
19	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	3
20	Обслуживание через поэтажные буфеты-бары	3
21	Составление линии контактов с гостем Guesttouchline (GTL) в различных участках обслуживания: лобби, ресторане, номере	4
22	Работа с отдельными видами меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов)	3
23	Оформление меню	3
24	Выполнение работ сомелье, бариста. Винная, барная, коктейльная, кофейная карты	4
25	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	3

26	Осуществление ревизионных процедур инвентаря и оборудования	3
27	Заполнение документов на списание, порчу имущества	4
28	Заполнение документов на забытые гостей вещи	3
29	Осуществление технологии работы с камерой хранения вещей	3
30	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	4
31	Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги	3
32	Разработка гостиничного продукта	3
33	Оценка эффективности сбытовой политики	4
34	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	3
35	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	3
36	Проведение сегментации рынка	4
37	Участие в разработке комплекса маркетинга	3
38	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	3
39	Формулирование содержания рекламных материалов	3
40	Сбор и анализ информации о ценах на гостиничные услуги	3
41	Составление отчета по практике	12

Дата выдачи задания «18» марта 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» апреля 2022 г.

Подпись руководителя практики

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Григорьева Стефания Владиславовна, обучающийся(аяся) на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) производственную практику (по профилю специальности) в объеме 144 часа с «18» марта 2022 г. по «14» апреля 2022 г. в организации ООО «Меридиан Менеджмент», Приморский край, г. Владивосток, ул. Очаковская, 5

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	Отм.
	ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	Отм.
	ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	Отм.
	ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Выполнение работ по хранению ценных вещей	Отм.
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			
Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Оценка эффективности бытовой политики	Отм.
	ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	Отм.

	ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Проведение сегментации рынка	<i>Отм.</i>
	ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Формулирование содержания рекламных материалов	<i>Отм.</i>
Итоговая оценка по ПМ.04 Продажи гостиничного продукта			<i>Отлично.</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

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

Дата 14 апреля 2022 г.

Оценка за практику 5 / Отм.

Руководитель практики от предприятия _____



подпись
М.П.

Тищенко А.А.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Студентка Григорьева Стефания Владиславовна

Специальность/профессия 43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер

Группа СО-ГС-19

Место прохождения практики ООО «Меридиан Менеджмент»

Сроки прохождения с «18.03.2022» по «14.04.2022»

Инструктаж на рабочем месте «14» апреля 2022 г

дата


подпись

Тищенко А.А.

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
18.03.2022	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.	<i>Отм.</i>	
19.03.2022	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	<i>Отм.</i>	
21.03.2022	Выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг	<i>Отм.</i>	
22.03.2022	Выполнение уборочных работ в номерах гостиницы	<i>Отм.</i>	
23.03.2022	Осуществление контроля качества уборки и содержания номеров	<i>Отм.</i>	
24.03.2022	Отработка должностных обязанностей руководителя службы номерного фонда	<i>Отм.</i>	
25.03.2022	Выполнение работ по хранению ценных вещей	<i>Отм.</i>	
26.03.2022	Формирование тележки горничной	<i>Отм.</i>	
28.03.2022	Осуществление хронометража времени на уборку номеров	<i>Отм.</i>	
29.03.2022	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	<i>Отм.</i>	
	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	<i>Отм.</i>	
30.03.2022	Выполнение сервировочных, уборочных работ на предприятии питания	<i>Отм.</i>	
	Обслуживание отдельных видов банкетов:		

	банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк	Омск.	Ж-
31.03.2022	Организация работы банкетной службы	Омск.	Ж-
	Разработка меню банкета и сервиса с учетом различных школ и направлений (французский, английский, немецкий, американский, русский и др.)	Омск.	Ж-
01.04.2022	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)	Омск.	Ж
	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. «Кейтеринг» в гостиничном сервисе: категории и характеристики	Омск.	Ж-
02.04.2022	Работы в кейтеринговой службе	Омск.	Ж
	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	Омск.	Ж-
04.04.2022	Обслуживание через поэтажные буфеты-бары	Омск.	Ж
	Составление линии контактов с гостем Guesttouchline (GTL) в различных участках обслуживания: лобби, ресторане, номере	Омск.	Ж-
05.04.2022	Работа с отдельными видами меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов)	Омск.	Ж-
	Оформление меню	Омск.	Ж-
06.04.2022	Выполнение работ сомелье, бариста. Винная, барная, коктейльная, кофейная карты	Омск.	Ж
	Изучение предприятия питания гостиницы: должностные инструкции, техника безопасности, требования санитарных норм и правил	Омск.	Ж-
07.04.2022	Осуществление ревизионных процедур инвентаря и оборудования	Омск.	Ж-
	Заполнение документов на списание, порчу имущества	Омск.	Ж-
08.04.2022	Заполнение документов на забытые гостей вещи	Омск.	Ж-
	Осуществления технологии работы с камерой хранения вещей. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	Омск.	Ж-
09.04.2022	Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги	Омск.	Ж-
	Разработка гостиничного продукта	Омск.	Ж

	Оценка эффективности сбытовой политики	Отл.	А-
	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	Отл.	А-
11.04.2022	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	Отл.	А-
	Проведение сегментации рынка		
	Участие в разработке комплекса маркетинга	Отл.	А-
12.04.2022	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	Отл.	А-
	Формулирование содержания рекламных материалов		
	Сбор и анализ информации о ценах	Отл.	А-
13.04.2022- 14.04.2022	Составление отчета	Отл.	А-
14.04.2022	Дифференцированный зачет	Отл.	А-



Руководитель практики


подпись

Тищенко А.А.

Характеристика деятельности студента
Григорьевой Стефании Владиславовны
 группы СО-ГС-19 при прохождении производственной практики
 (по профилю специальности)

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

ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Отработка должностных обязанностей руководителя службы номерного фонда	<i>внесены</i>
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	<i>внесены</i>
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Осуществление ревизионных процедур инвентаря и оборудования	<i>внесены</i>
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Осуществление технологии работы с камерой хранения вещей	<i>внесены</i>
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	<i>внесены</i>
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Разработка гостиничного продукта	<i>внесены</i>
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	<i>внесены</i>
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	<i>внесены</i>

Руководитель практики (от организации)  Тищенко А.А., тел.: 271-44-28

подпись



Характеристика

Студентка, Григорьева Стефания Владиславовна проходила производственную практику в ООО «Меридиан Менеджмент».

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

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

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

Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
Тищенко А.А.

Подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Григорьева Стефания Владиславовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГС-19-1
согласно приказу ректора № 1724-с от 11.03.2022 года
направляется в ООО "Меридиан Менеджмент", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на срок 4 недели с 18.03.2022 года по
14.04.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о выполнении и убытки	Печать, подпись
ООО "Мегаполис"	18.03.2022	 Шербин М.В.
Мегаполис	14.04.2022	 Шербин М.В.

