

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  
сотрудников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «19» июня 2025 г. по «2» июля 2025 г.

Студент группы  
СО-ГД-22-1



В.В. Серебренникова

Наименование предприятия: ООО «ГК «Владивосток»

Руководитель практики  
от предприятия



Д.А. Максименко

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ООО ГК «Владивосток»

Ж.А. Тен

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Введение.....  | 3  |
| 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....   | 5  |
| 1.1 История создания и развития предприятия ООО «ГК «Владивосток».....   | 5  |
| 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....            | 6  |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ГК «Владивосток» .....   | 10 |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток».....  | 14 |
| 1.5 Перспективы развития ООО «ГК «Владивосток».....  | 15 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....                                       | 19 |
| 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток».....   | 19 |
| 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ГК «Владивосток». Культура предприятия ООО «ГК «Владивосток»..... | 21 |
| 2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ГК «Владивосток».....   | 25 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....  | 22 |
| 4 Система обеспечения безопасности.....  | 24 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций.....  | 26 |
| 6 Индивидуальное задание.....  | 29 |
| Заключение.....  | 42 |
| Список используемых источников.....  | 44 |
| Приложение А. Структура предприятия ООО «ГК «Владивосток».....   | 46 |
| Приложение Б. Гостиница ООО «ГК «Владивосток».....   | 47 |
| Приложение В. SMART номера ООО «ГК «Владивосток».....  | 48 |
| Приложение Г. Скрипт «Бронирование номера по телефону».....  | 50 |

## Введение

В современных условиях развития туризма и гостеприимства национальный характер обслуживания гостей в РФ оказывает существенное влияние на формирование образа местного гостеприимства, уровня российского сервиса и, в итоге, имиджа страны в целом. В условиях колебания в мировой ситуации и, в частности, на рынке гостиничных услуг, для повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг каждому гостиничному предприятию следует комплексно изучать целевую аудиторию, необходимо развивать лояльность в отношении «своего» гостя, благодаря чему отель сможет не только удерживать позиции в конкурентной борьбе, но и позиционировать себя как новатор уникального сервиса для основного потребителя. Тенденции, которые наблюдаются в настоящий момент в мировом гостиничном бизнесе, говорят о том, что дальнейшее развитие отрасли будет осуществляться путем обширного внедрения новшеств [1].

Актуальность темы обусловлена тем, что сервис становится важнейшим фактором позиционирования гостиницы и является показателем эффективности деятельности в условиях современного мира. Одним из путей решения проблемы качества сервиса является изучение данного вопроса посредством теории поколений, которая нередко становится основополагающим фактором в маркетинговой политике зарубежных гостиничных предприятий. Рост уровня обслуживания возможен благодаря персонализации сервиса, что представляет собой сложную систему, направленную, с одной стороны, на уникальный подход к целевой аудитории, а с другой стороны, к политике управления персоналом. В данной статье авторами проанализирована теория поколений и ее воздействие на предлагаемый сервис в гостиничной индустрии. Объектом исследования в данной статье является персонализированный гостиничный сервис.

Предметом исследования выступает «теория поколений» как инструмент персонализированного сервиса. Научная новизна состоит в изучении персонализированного подхода к сервису через теорию поколений. Практическая значимость работы заключается в предложении и применении руководством гостиничного предприятия персонализированного подхода, основанного на «теории поколений», который может быть использован в политике сервисного обслуживания, что содействует привлечению новой целевой аудитории и эффективному функционированию гостиничного предприятия.

Термин «гостеприимство» происходит от старофранцузского «*hospice*» и английского «*hospitality*», что означает «странноприимный дом». Согласно толковому словарю американского лексикографа Н. Уэбстера, «индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям». В русском

языке «гостеприимство – радушие в приеме и угощении посетителей, безвозмездный прием и угощение странников, или странноприимство. Быть гостеприимным – значит уметь предложить теплый прием для посетителей, создать для них спокойную, благоприятную и дружелюбную атмосферу».

Общий объем времени практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет две недели, с 19 июня по 02 июля 2025 г. ООО «ГК «Владивосток».

Целью производственной (по профилю специальности) практики является: приобретение практических навыков по модулям: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Задачи практики:

- 1) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- 2) отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
- 3) отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 4) 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) оформление принятых заявок на резервирование номеров;
- 6) оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- 7) отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 8) отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 9) выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- 10) контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

При написании отчета были использованы электронные источники, электронные книги, собственный опыт на предприятии, документация, предоставленная на предприятии.

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

### 1.1 История создания и развития предприятия ООО «ГК «Владивосток»

AZIMUT Hotels – международная сеть бизнес–отелей, объединяющая под своим брендом объекты в городах России, Германии и Австрии. Компания AZIMUT Hotels стала первым оператором, которому удалось вывести российский гостиничный бренд на европейский рынок. AZIMUT Hotels является одним из самых активно развивающихся брендов в сегменте бизнес–отелей: сегодня в сеть входят 36 отелей в 28 городах России и Европы, общий номерной фонд составляет более 7 тыс. номеров. AZIMUT Hotels управляет гостиницами, находящимися в собственности, на основании контракта на управление и на правах долгосрочной аренды. [2]

История международной гостиничной сети AZIMUT Hotels начинается в 2004 году. Российский инвестор Александр Клячин приобретает первый отель в Самаре. Бренд AZIMUT Hotels формируется в 2006 году, объединяя семь отелей на территории России: в Самаре, Уфе, Костроме, Санкт-Петербурге, Владивостоке, Астрахани и Мурманске. Во всех отелях вводятся единые стандарты обслуживания и гостеприимства и общая корпоративная культура. В 2008 году компания выходит на европейский рынок, в сеть AZIMUT Hotels входят отели в крупнейших городах Германии и Австрии (Берлин, Дрезден, Кельн, Мюнхен, Нюрнберг, Эрдинг, Вена). Александр Клячин становится первым российским предпринимателем, который выводит российский отельный бренд на европейский рынок.

В 2011 году компания объединяет операционную деятельность европейского и российского подразделений сети.

В 2012 году открывается первый отель AZIMUT Hotels в Москве. В здании бывшей Даниловской мануфактуры появляется AZIMUT Отель Тульская Москва – первый лофт-отель столицы. Менее чем за полгода своей работы AZIMUT Отель Тульская Москва входит в список лучших мест столицы по версии телеканала CNN. В 2013 году отель занимает первое место в списке 94 московских гостиниц категории 3\* на сайте Booking.com и становится лауреатом премии Russian Hotel Awards Moscow в номинации «Открытие года». В этом же году AZIMUT Hotels запускает масштабный проект реновации ключевых отелей сети. Отели в Санкт-Петербурге, Уфе, Воронеже, Мурманске, Мюнхене и Владивостоке обновляются в соответствии с новой концепцией дизайна – SMART.

В декабре 2013 года один из крупнейших столичных отелей Renaissance Moscow Olympic Hotel (486 номеров) переходит в управление AZIMUT Hotels и получает название AZIMUT Отель Олимпик Москва. Он становится вторым отелем AZIMUT Hotels категории 4\*. Отель располагает 12 конференц-залами общей площадью более 3200 м<sup>2</sup>, что является одним из наиболее широких предложений MICE-услуг в Москве.

В мае 2015 года после реновации открывается первый SMART- отель Дальнего Востока, самый крупный инвестиционный проект региона в 2014–2015 гг. – AZIMUT Отель Владивосток. Отель становится также самым крупным в регионе – номерной фонд составляет 378 номеров нового поколения. Объем инвестиций в проект – более 1 млрд рублей.

В сентябре 2016 года компания AZIMUT Hotels и компания «Роза Хутор» заключили контракт на управление двумя объектами горного курорта «Роза Хутор» в Сочи. С 01 октября 2016 года расположенные на курорте отель FREESTYLE Rosa Khutor и комплекс апартаментов VALSET начинают работать под управлением гостиничной сети AZIMUT Hotels как AZIMUT Отель FREESTYLE Роза Хутор и апартаменты VALSET от AZIMUT Роза Хутор.

Юридический адрес компании: 129110, Москва, Олимпийский пр., д. 18/1.

Физический адрес компании: Набережная ул. 10, Владивосток, Приморский край, 690091

Контакты: бронирование отелей– 8 800 200 00 48; бронирование санаториев– 8 800 555 2 777; Электронная почта гостиницы: info@azimuthotels.com.

Таким образом, за прошедшие годы работы ООО «ГК «Владивосток» заработало себе отличное имя и надежную репутацию. Гостиница награждена грамотами и сертификатами, официально подтверждающие признание организации как трудолюбивой и добросовестной компании.

## 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения [3]:

Копии документов, заверенные заявителем:

- приказ о назначении директора (для юрлиц);
- штатное расписание средства размещения;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20);
- копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584 (для всех предприятий, начавших работу позже, чем с 1.08.2009 г.).

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиницы:

1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг. Настоящие Правила распространяются на деятельность гостиниц и иных средств размещения и включают в себя следующие разделы: I. Общие положения; II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах; III. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг; IV. Ответственность исполнителя и потребителя.

2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

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

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». В соответствии с данным Постановлением осуществляется постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания.

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года). Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при осуществлении учета перемещений иностранных граждан и лиц без гражданства, связанных с их въездом в РФ, транзитным проездом через территорию РФ, передвижением по территории РФ при выборе и изменении места пребывания или жительства в пределах РФ либо выездом из РФ.

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года). Настоящий Федеральный закон определяет общие правовые, экономические и социальные основы

обеспечения пожарной безопасности в РФ, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Настоящий ФЗ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

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

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями на 4 октября 2012 года). Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» (с изменениями на 3 июля 2016 года). Настоящим ФЗ определяются правила применения контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов на территории РФ в целях обеспечения интересов граждан и организаций, защиты прав потребителей, а также обеспечения установленного порядка осуществления расчетов, полноты учета выручки в организациях и у индивидуальных предпринимателей.

11) ФЗ РФ «О персональных данных» О персональных данных (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Настоящим ФЗ регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных, осуществляемой федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами, органами местного самоуправления, иными муниципальными органами, юридическими

лицами и физическими лицами с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно– телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и (или) доступ к таким персональным данным.

Гостиница ООО «ГК «Владивосток» имеет форму ООО [4]:

ООО (общество с ограниченной ответственностью) – это учреждённое одним или несколькими юридическими и/или физическими лицами хозяйственное общество, уставной капитал которого разделён на доли. При этом участники общества – учредители не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей или акций в уставном капитале общества, но только до тех пор, пока общество не находится в стадии банкротства (см. п.1 ст. 2 Федерального закона от 08.02.1998 N 14– ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»).

Особенности ведения деятельности в качестве ООО:

1) ООО отвечает по своим обязательствам и долгам только своими активами и уставным капиталом. При ликвидации (закрытии) или банкротстве ООО выплачивать долги организации из личных средств участникам не придётся. Однако если кредиторы в суде докажут, что к несостоятельности привели намеренные действия учредителей или руководства, то на них может быть возложена дополнительная ответственность по долгам общества.

2) ООО может иметь небольшой минимальный уставный капитал. Все участники ООО должны в течение 4 месяцев с момента регистрации внести свою долю в уставный капитал. Размер дивидендов участника зависит от размера его доли (если в уставе отдельно не указана возможность непропорционального распределения прибыли). Минимальный размер уставного капитала – 10 000 рублей.

3) ООО не имеет ограничений по видам деятельности. В отдельных случаях может потребоваться получение лицензии (например, при продаже алкоголя, ведении образовательной деятельности, осуществлении пассажирских перевозок и т. д.

4) ООО может создавать филиалы и открывать представительства. 5. ООО предоставляет больше возможностей для привлечения инвестиций по сравнению с индивидуальными предпринимателями. ООО может принимать новых участников в свой состав или от своего имени заключать инвестиционные договоры.

Таким образом, ООО «ГК «Владивосток» является коммерческой организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение прибыли.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «ГК «Владивосток»

Под организационной структурой управления понимается состав, взаимодействие, соподчиненность, а также распределение работы по подразделениям и управленческим органам, между которыми формируются определенные отношения, связанные с реализацией властных полномочий, потоков распоряжений и информации [5].

Структура управления предприятия представлена на рисунке 1 во вложении А.

Основой для появления и функционирования того или иного типа организационной структуры управления на предприятии, а также залогом увеличения производительности является горизонтальное разделение труда, при котором весь объем работы разбивается на компоненты.

Организационная структура гостиницы ООО «ГК «Владивосток» – это линейно-функциональная структура управления, в которой сочетаются как линейные, так и функциональные принципы организации между производственными управленческими элементами системы. Такая структура лучше всего применима в организациях с численностью от нескольких сотен до нескольких тысяч работников, особенно если эти организации работают в стабильных условиях. Она действенна, если руководство выполняет рутинные задачи, а сама компания обслуживает много однотипных объектов, то есть делается акцент на применении действующих технологий.

Плюсы линейно-функциональной структуры управления:

- 1) компетентность функциональных руководителей, возможности для карьерного роста;
- 2) эффективное использование ресурсов;
- 3) контроль деятельности как целых подразделений, так и отдельных исполнителей;
- 4) улучшение координации в функциональных подразделениях.

Минусы линейно-функциональной структуры управления:

- 1) заинтересованность функциональных руководителей только в собственных показателях (за общие результаты отвечает высшее руководство);
- 2) сложности со взаимодействием между подразделениями;
- 3) долгая процедура согласования важных решений, из-за чего организация лишается гибкости и не сразу реагирует на рыночные изменения;
- 4) сложности с поиском ответственных при возникновении проблем.

Персонал ООО «ГК «Владивосток» делится на структурные подразделения: служба бронирования, служба приема и размещения; хозяйственная служба; коммерческая служба; служба питания; финансовая служба; инженерная служба; отдел закупок и отдел кадров.

Служба бронирования – это связующее звено между потенциальными гостями и гостиницей, она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим [6].

Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать: от ее эффективности зависит коэффициент загрузки и расширения клиентской базы гостиницы. Она должна постоянно следить за конъюнктурой, собирая заявки на бронирование и фиксируя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию больший доход. Номера не забронированные заранее передаются для непосредственной продажи в службу размещения, предлагающую гостям данные номера по более высокой цене.

Функции службы бронирования показаны на рисунке 1.

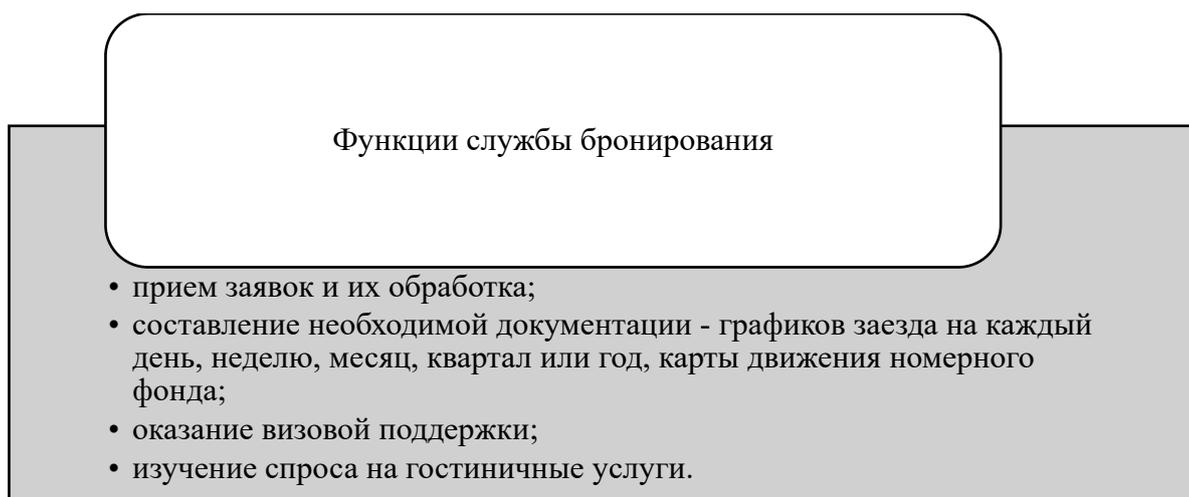


Рисунок 1 – Функции службы приема и размещения

Функции других служб гостиницы представлены на рисунке 2.

Гостиница – это сложный механизм, в котором каждая служба играет свою роль в общем деле. Когда все основные службы гостиницы работают как одно целое, это повышает качество обслуживания и делает гостей счастливее.

|  |
|--|
| <b>Служба приема и размещения</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;</li> <li>• обработка заказов на бронирование;</li> <li>• координация всех видов обслуживания клиентов;</li> <li>• обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях.</li> </ul>  |
| <b>Хозяйственная служба</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уборка номеров: смена постельного белья и полотенец, застивание кроватей, вытирание пыли, пылесосение пола, чистка и дезинфекция санузла, вынос мусора, проветривание помещения;</li> <li>• Слежение за запасами бытовой химии и пополнение предметов личной гигиены в номерах;</li> <li>• Уборка служебных помещений и общественных зон.</li> </ul>  |
| <b>Коммерческая служба</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.</li> <li>• Налаживание контактов с компаниями-корпорантами и турфирмами на перспективное использование номерного фонда гостиницы, конференц-залов и предприятий общественного питания.</li> </ul>   |
| <b>Служба питания</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация и управление рестораном: планирование меню с учётом предпочтений гостей и сезонных продуктов;</li> <li>• Закупка продуктов: выбор поставщиков, заказ и контроль качества продуктов и т.д.;</li> <li>• Организация банкетов и мероприятий.</li> </ul>  |
| <b>Инженерная служба</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Данная служба следит за исправностью всего инженерно-технического оборудования гостиницы.</li> </ul>  |
| <b>Финансовая служба</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Одним из методов деятельности финансовой службы является бюджетирование, т. е. построение внутреннего экономического учета доходов и расходов по предприятию в целом и по подразделениям, что позволяет выявить реальный финансовый результат работы.</li> <li>• Основной целью бухгалтерии является формирование бухгалтерской отчетности, дающей полное представление о финансовом и имущественном положении гостиницы, результатах ее хозяйственной деятельности.</li> </ul> |

Рисунок 2 – Характеристика служб в гостинице

Таким образом, работа каждого специализированного подразделения требует добросовестности со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела, чтобы множество мелких дел выполнялось как надо. Успех этой работы зависит от согласованности действий огромного количества разных людей.

Характеристика должностных обязанностей сотрудников служб ООО «ГК «Владивосток» представлены в таблице 1.

Таблица 1– Характеристика должностных обязанностей сотрудников служб  
ООО «ГК «Владивосток»

| Служба                     | Сотрудники   |
|----------------------------|--|
| Служба бронирования        | <ul style="list-style-type: none"> <li>– службу бронирования возглавляет менеджер, который управляет и координирует ее деятельность, контролирует процесс обучения и развития агентов отдела бронирования и участвует в разрешении проблемных ситуаций.</li> <li>– агент по бронированию обеспечивает быстрое и эффективное обслуживание гостей, принимает запросы на бронирование номеров и услуг и предоставляет точную информацию по интересующим вопросам.</li> <li>– клерк отвечает на входящие звонки, занимается индивидуальным и групповым бронированием.</li> <li>– team leader выполняет те же функции, что и клерк, а также заменяет менеджера в его отсутствие.</li> <li>– координатор отдела бронирования проводит проверку броней: звонит гостям, чтобы узнать актуальность запроса, уточняет время заезда, необходимость предоставления визовой поддержки или трансфера.</li> </ul> |
| Служба приема и размещения | <ul style="list-style-type: none"> <li>– администратор или старший администратор отвечает за приём и размещение туристов, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчёт за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения;</li> <li>– портье ведёт учёт номерного фонда, оформляет документы для размещения туристов, выдаёт ключи, контролирует за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов;</li> <li>– кассир занимается расчётами с клиентами. Он принимает оплату проживания;</li> <li>– швейцар встречает туристов и гостей у входной двери;</li> <li>– консьерж обеспечивает гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях, приём и выполнение поручений проживающих туристов;</li> <li>– носильщик доставляет багаж туристов.</li> </ul>         |
| Хозяйственная служба       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– менеджер хозяйственной службы отвечает за распределение работ между подчинёнными и контроль их выполнения, подбор и увольнение персонала, закупку моющих средств и других материалов;</li> <li>– старшая горничная возглавляет службу горничных, обслуживающих номерной фонд. Распределяет задания и контролирует качество уборки;</li> <li>– дворецкий отвечает за обслуживание гостей из номеров люкс: отдаёт вещи в прачечную или химчистку и получает их оттуда, распаковывает чемоданы въезжающих постояльцев и складывает перед отъездом., уборщики;</li> <li>– в обязанности горничной входит уборка номеров и санузлов, смена белья, пополнение гигиенических принадлежностей в номерах, проветривание и другие работы по наведению порядка.</li> </ul>   |

Продолжение таблицы 1

| Служба              | Сотрудники  |
|---------------------|---|
| Служба питания      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– шеф-повар отвечает за разработку меню и контроль качества блюд.</li> <li>– кухонный персонал – повара, помощники повара и кондитеры,</li> <li>– официанты и бармены обслуживают гостей в ресторанах и барах.,</li> <li>– менеджеры ресторанов координируют работу ресторанов и кафе, обеспечивают высокий уровень обслуживания.</li> </ul>   |
| Инженерная служба   | Лифтер, слесарь– сантехник, электрики и т. д.<br>Отвечают за поддержание сложных систем в рабочем состоянии и их ремонт. Также они осуществляют контроль за расходом воды, электроэнергии, газа и обеспечивает пожарную безопасность.   |
| Финансовая служба   | Сотрудники: финансовый директор, главный бухгалтер, бухгалтеры, кассиры.<br>Функции сотрудников финансовой службы: <ul style="list-style-type: none"> <li>– управление капиталом – прибылью и заёмным капиталом;</li> <li>– управление активами: оборотными (дебиторской задолженностью, денежными активами) и внеоборотными;</li> <li>– управление финансовыми рисками;</li> <li>– управление денежными потоками.</li> </ul>   |
| Коммерческая служба | <ul style="list-style-type: none"> <li>– руководитель продаж со специалистами по продажам и специалистами по групповому бронированию;</li> <li>– руководитель отдела маркетинга с группой специалистов по PR и рекламе;</li> <li>– менеджер по продажам банкетных залов;</li> <li>– менеджер отдела бронирования со своими помощниками.</li> </ul> Функции сотрудников коммерческой службы: <ul style="list-style-type: none"> <li>– налаживают контакты и ведут переговоры с компаниями и турфирмами на перспективное использование номерного фонда гостиницы, конференц-залов отеля и предприятий общественного питания гостиничного предприятия;</li> <li>– выясняют потребности определённых групп клиентов через «холодные» и «горячие» звонки.</li> </ul> |

Гостиничные предприятия стремятся поддерживать высокий стандарт обслуживания и постоянно ищут талантливых и преданных своему делу людей, которые готовы стать частью команды.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток»

К основным задачам предприятия в условиях рынка относят: разработку кадровой политики, организацию заработной платы, анализ рынка, планирование, организацию производства, сбыт продукции, формирование и распределение дохода, развитие материальной базы предприятия.

Основные задачи гостиницы ООО «ГК «Владивосток»:

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

2) рациональное использование материально – технической базы гостиничного предприятия;

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

К основным направлениям деятельности в гостинице относятся:

Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10).

До 16.06.2020 основным видом деятельности организации значился «Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления» (код по ОКВЭД 70.22). До 06.12.2018 основным видом деятельности организации значился «Деятельность в области права и бухгалтерского учета» (код по ОКВЭД 69) [7].

46.90 Торговля оптовая неспециализированная;

56.10 Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;

56.10.1 Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;

56.10.3 Деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах– ресторанах и на судах;

68.32 Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.

ООО «ГК «Владивосток» – современный и единственный бизнес–отель 4\* на Дальнем Востоке с крупнейшим номерным (378) фондом; крупнейший конференц-отель приморской столицы. Все номера выполнены в концепции SMART, что соответствует современным стандартам. В Отеле представлен Клубный этаж – специальная зона для гостей, ценящих максимальный уровень комфорта, находится на 11 этаже с панорамным видом на Амурский залив.

Большое количество услуг, предлагаемых гостям, которые включены в стоимость номера (питание, оборудованное рабочее место, телевизор, кондиционер, сейф, фен, телефон)

Гостиница ООО «ГК «Владивосток» предлагает широкий спектр услуг, как входящих в стоимость проживания, так и предоставляемых за дополнительную плату.

Бесплатные услуги:

- проживание в выбранной категории номера;
- уборка номера (ежедневно);
- смена постельного белья и полотенца (по графику);
- wi-fi в номерах и общественных зонах;

- вызов такси, доставка корреспонденции в номер;
- информационные услуги по городу и трансферу;
- хранение багажа в день заезда/выезда;
- пользование гладильной комнатой;
- сейф на ресепшене или в номере;
- побудка в заданное время;
- предоставление питьевой воды, набора для чая/кофе (в зависимости от категории номера).

Платные услуги:

- услуги ресторана и лобби-бара;
- организация деловых мероприятий, конференц-залов и банкетов;
- услуги прачечной и химчистки;
- трансфер и аренда автомобиля с водителем;
- организация экскурсий и туристических маршрутов;
- услуги коворкинга и аренда переговорных;
- ранний заезд и поздний выезд;
- мини-бар, room-service;
- подарочные сертификаты, сувенирная продукция.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Основные задачи гостиницы направлены на обеспечение высокого уровня сервиса, безопасность гостей, повышение качества услуг и постоянное развитие инфраструктуры. Комбинация эффективного управления, квалифицированного персонала и современной материальной базы позволяет отелю успешно конкурировать на рынке и удовлетворять растущие потребности клиентов.

### 1.5 Перспективы развития ООО «ГК «Владивосток»

История филиалов ООО «ГК «Владивосток» берет начало в 2004 году. Российский инвестор Александр Клячин приобретает первый отель в Самаре. Бренд AZIMUT Hotels формируется в 2006 году, объединяя семь отелей на территории России: в Самаре, Уфе, Костроме, Санкт-Петербурге, Владивостоке, Астрахани и Мурманске. Во всех отелях вводятся единые стандарты обслуживания и гостеприимства и общая корпоративная культура.

В 2008 году компания выходит на европейский рынок, в сеть AZIMUT Hotels входят отели в крупнейших городах Германии и Австрии.

В 2012 году открывается первый отель AZIMUT Hotels в Москве. В здании бывшей Даниловской мануфактуры появляется AZIMUT Отель Тульская Москва первый лофт-отель столицы.

В сентябре 2014 года AZIMUT Отель Санкт-Петербург открывается после основного этапа реновации.

В марте 2015 года в сеть вошел еще один отель в Вене AZIMUT Отель Вена. Это отель категории 4\* с номерным фондом 180 номеров.

В мае 2015 года после реновации открывается первый SMART-отель Дальнего Востока, самый крупный инвестиционный проект региона в 2014–2015 гг. - AZIMUT Отель Владивосток.

В июне 2016 года открыт после реновации самый большой отель Воронежа - AZIMUT Отель Воронеж.

В ноябре 2016 года открыт после реновации самый большой отель Астрахани AZIMUT Отель Астрахань.

В 2017 году международная сеть отелей AZIMUT Hotels продолжила успешно расширять количество российских отелей под своим управлением и уже в июне 2017 года стала оператором крупной гостиницы «Полярная Звезда» в центре Якутска.

В декабре 2017 года компания AZIMUT Hotels открыла новый отель в столице Республики Тыва городе Кызыле.

В марте 2018 года отель Каисса в городе Сочи перешел под управление AZIMUT Hotels и получил название А-ОТЕЛЬ Каисса Сочи. В апреле 2018 года AZIMUT Hotels получила в управление гостиничный комплекс в г. Переславле Ярославской области. На его территории будут открыты два отеля 4-звездочная гостиница на 150 номеров и 3-звездочная на 203 номера, а также 26 коттеджей в аренду и комплекс из 4-х коттеджей с собственным СПА.

Летом 2018 года в Туапсе заработал AZIMUT Отель Прометей Небуг. Комплекс находится в зеленой зоне поселка Небуг, у одного из лучших пляжей Краснодарского края.

1 октября 2018 года открылся AZIMUT Отель Суздаль. Гостиничный комплекс состоит из одного административного и двух жилых корпусов «Усадьба» и «Башенки», а также двух гостевых домиков.

В ноябре 2018 года открылся AZIMUT Отель Пенза. Новая современная гостиница стала самым высоким городским отелем, благодаря чему из номеров верхних этажей открывается великолепный вид на Пензу.

В ноябре 2018 года открылся AZIMUT Отель Нальчик. Это современный отель в курортной зоне Нальчика столице Кабардино-Балкарии, богатой минеральными источниками. Все существующие филиалы ООО «ГК «Владивосток» представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Филиалы ООО «ГК «Владивосток»

| №  | Название отеля                      | Город, Страна                | Кол-во номеров |
|----|-------------------------------------|------------------------------|----------------|
| 1  | AZIMUT Отель Тульская Москва        | Москва, Россия               | 144            |
| 2  | AZIMUT Отель Олимпик Москва         | Москва, Россия               | 492            |
| 3  | AZIMUT Отель Смоленская Москва      | Москва, Россия               | 474            |
| 4  | AZIMUT Отель Санкт-Петербург        | Санкт-Петербург, Россия      | 583            |
| 5  | А-Отель Фонтанка                    | Санкт-Петербург, Россия      | 456            |
| 6  | AZIMUT Отель FREESTYLE Роза Хутор   | Сочи (Роза Хутор), Россия    | 174            |
| 7  | Апартаменты VALSET Роза Хутор       | Сочи (Роза Хутор), Россия    | 394            |
| 8  | AZIMUT Отель Астрахань              | Астрахань, Россия            | 200            |
| 9  | AZIMUT Отель Владивосток            | Владивосток, Россия          | 378            |
| 10 | А-Отель Амурский залив              | Владивосток, Россия          | 201            |
| 11 | AZIMUT Отель Воронеж                | Воронеж, Россия              | 125            |
| 12 | А-Отель Брно Воронеж                | Воронеж, Россия              | 87             |
| 13 | AZIMUT Отель Кострома               | Кострома, Россия             | 90             |
| 14 | AZIMUT Отель Мурманск               | Мурманск, Россия             | 186            |
| 15 | AZIMUT Отель Нижний Новгород        | Нижний Новгород, Россия      | 156            |
| 16 | AZIMUT Отель Самара                 | Самара, Россия               | 96             |
| 17 | AZIMUT Отель Сибирь                 | Новосибирск, Россия          | 257            |
| 18 | AZIMUT Отель Уфа                    | Уфа, Россия                  | 190            |
| 19 | AZIMUT Отель Полярная Звезда Якутск | Якутск, Россия               | 95             |
| 20 | AZIMUT Отель Кызыл                  | Кызыл, Россия                | 108            |
| 21 | AZIMUT Отель Кемерово               | Кемерово, Россия             | 114            |
| 22 | А-Отель Каисса Сочи                 | Сочи, Россия                 | 101            |
| 23 | AZIMUT Hotel Kurfürstendamm Berlin  | Берлин, Германия             | 133            |
| 24 | AZIMUT Hotel City Soth Berlin       | Берлин, Германия             | 156            |
| 25 | AZIMUT Hotel Dresden                | Дрезден, Германия            | 64             |
| 26 | AZIMUT Hotel Cologne                | Кельн, Германия              | 190            |
| 27 | AZIMUT Hotel Munich                 | Мюнхен, Германия             | 167            |
| 28 | AZIMUT Hotel Erding                 | Эрдинг, Германия             | 56             |
| 29 | AZIMUT Hotel Nuremberg              | Нюрнберг, Германия           | 118            |
| 30 | AZIMUT Hotel Vienna                 | Вена, Австрия                | 180            |
| 31 | AZIMUT Отель Прометей Небуг         | Туапсе, Россия               | 265            |
| 32 | AZIMUT Отель Пенза                  | Пенза, Россия                | 134            |
| 33 | AZIMUT Отель Переславль             | Переславль-Залесский, Россия | 379            |
| 34 | AZIMUT Отель Мирный                 | Мирный, Россия               | 83             |
| 35 | AZIMUT Отель Суздаль                | Суздаль, Россия              | 85             |
| 36 | AZIMUT Отель Нальчик                | Нальчик, Россия              | 74             |

ООО «AZIMUT Hotels» не собираются останавливаться на этих филиалах, компания планирует расширять свою компанию еще на 2.5 т. номеров. Во втором квартале 2024 года запланировано открытие новых отелей: «Azimut City Отель Тюмень», «Azimut Отель Йошкар-Ола» и «Azimut City Отель Иркутск». В третьем квартале ждут открытия «Azimut Отель Абакан».

В 2025 году запланировано открытие только одного отеля «Azimut Отель Орехово-Зуево», а в 2026 году уже пяти. Это два отеля в ЯНАО – «Azimut Отель Рай-ИЗ-ЯНАО» 4\* и 3\*, и три отеля в Краснодарском крае: «Azimut Park Отель Сочи», «Azimut Park Отель Анапа» и «Azimut Park Отель Новомихайловский».

В 2023 году к сети присоединились два санатория в Ессентуках и Кисловодске, которые вскоре завершат реновацию и начнут работать под брендом AZIMUT Здоровье.

Также ООО «AZIMUT Hotels» будет продолжать улучшать и продвигать свою систему лояльности, которая включает в себя начисление бонусных баллов, которые гость может использовать как скидку за проживание. Также в программу лояльности включен Ранний заезд с 09:00 и поздний выезд до 16:00.

Таким образом, ООО «ГК «Владивосток» не собирается останавливаться на достигнутых целях. Постройка филиалов в других городах, продвижение программы лояльности и повышение уровня комфорта для гостей задачи, которые уже достигаются предприятием.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

### 2.1 Анализ деятельности ООО «ГК «Владивосток»

ООО «ГК «Владивосток» предоставляет гостям услугу проживания и также широкий спектр дополнительных и включенных в стоимость услуг.

Отель ООО «ГК «Владивосток» в техническое обслуживание клиентов включает следующий набор услуг, который выполняется последовательно и технично:

- бронирование номеров в отеле, как по телефону, так и через Интернет;
- парковка на частной охраняемой территории перед отелем;
- предоставление Интернета;
- общение на русском и английском языках;
- уборка номеров в подходящее для клиента время;
- предоставление косметических и банных принадлежностей;
- доставка багажа в номер и хранение;
- завтрак в виде шведского стола или же заказ еды в номер.

ООО «ГК «Владивосток» имеет звездность в 4 звезды. Отели 4\* ориентированы на то, чтобы принимать гостей с уровнем дохода выше среднего. Отличаются удачным месторасположением в центре города, рядом с достопримечательностями, для курортных городов на первой линии от моря. Предлагают повышенный уровень комфорта и широкий перечень основных и дополнительных услуг.

Комнаты просторные, можно выбрать номера разных категорий. В номерах обязательно есть телевизор, холодильник, кондиционер, мини-бар, небольшой сейф, телефон с возможностью звонить в другие города. Отдельный санузел, укомплектованный туалетными принадлежностями мыло, шампунь, гель для душа, фен. Белье и полотенца обновляются ежедневно. Можно за дополнительную плату заказать химчистку, стирку, глажку одежды.

В четырехзвездочных отелях созданы условия для отдыха и работы. Есть кинотеатр, сауна, конференц-зал, рестораны, спортивные сооружения, развлекательные заведения, возможен прокат автомобилей, мотоциклов, велосипедов, спортивного инвентаря.

В ООО «ГК «Владивосток» все номера имеет SMART технологию, которая позволяет улучшить комфорт гостей в номере. От заказов еды из ресторана в номер до онлайн-бронирования.

В ООО «ГК «Владивосток» на июнь 2025 года имеются следующие виды номеров по обновленной и актуальной цене:

1) SMART Стандарт – комфортный современный номер с видом на город, удобной большой или двумя отдельными кроватями и рабочей зоной (от 5022 рубля за ночь). Номеров категории Стандарт в отеле 100.

2) SMART Супериор – лаконичные и современные номера с видом на море, с двухспальной или двумя односпальными кроватями, подходящие для всех категорий туристов (от 5832 рубля за ночь). Номеров категории Супериор в отеле 80.

3) SMART Стандартный Клубный этаж – стильные номера с видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж). Выделенная лаунж-зона с круглосуточными снэк-баром, напитками и закусками. Доступ других гостей отеля на Клубный этаж ограничен (от 9000 рублей за ночь). Номеров категории Стандарт Клубный этаж в отеле 48.

4) SMART Супериор Клубный этаж – стильные номера с видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж). Выделенная лаунж-зона с круглосуточными снэк-баром, напитками и закусками. Доступ других гостей отеля на Клубный этаж ограничен (от 9900 рублей за ночь). Номеров категории Супериор Клубный этаж в отеле 65.

5) SMART Люкс – просторные двухкомнатные номера с видом на море, с уютной гостиной, лучший вариант для длительного пребывания (от 7452 рубля за ночь). Номеров категории Люкс в отеле 45.

6) SMART Люкс Клубный этаж – двухкомнатные номера повышенной комфортности с видом на море расположены на Клубном этаже (11 этаж). Выделенная лаунж-зона с круглосуточными снэк-баром, напитками и закусками. Доступ других гостей отеля на Клубный этаж ограничен (от 11 700 рублей за ночь). Номеров категории Люкс Клубный этаж в отеле 30 [2].

Гостиница ООО «ГК «Владивосток» предлагает широкий спектр услуг, как входящих в стоимость проживания, так и предоставляемых за дополнительную плату.

Бесплатные услуги:

- проживание в выбранной категории номера;
- уборка номера (ежедневно);
- смена постельного белья и полотенца (по графику);
- wi-fi в номерах и общественных зонах;
- вызов такси, доставка корреспонденции в номер;
- информационные услуги по городу и трансферу;
- хранение багажа в день заезда/выезда;
- пользование гладильной комнатой;
- сейф на ресепшене или в номере;
- пробуждение в заданное время;

– предоставление питьевой воды, набора для чая/кофе (в зависимости от категории номера).

Платные услуги:

- услуги ресторана и лобби-бара;
- организация деловых мероприятий, конференц-залов и банкетов;
- услуги прачечной и химчистки;
- трансфер и аренда автомобиля с водителем;
- организация экскурсий и туристических маршрутов;
- услуги коворкинга и аренда переговорных;
- ранний заезд и поздний выезд;
- мини-бар, room-service;
- подарочные сертификаты, сувенирная продукция.

Таким образом, гостиница ООО «ГК «Владивосток» предоставляет широкий спектр услуг и размещение в современных номерах. Основные задачи гостиницы направлены на обеспечение высокого уровня сервиса, безопасность гостей, повышение качества услуг и постоянное развитие инфраструктуры. Комбинация эффективного управления, квалифицированного персонала и современной материальной базы позволяет отелю успешно конкурировать на рынке и удовлетворять растущие потребности клиентов.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов в ООО «ГК «Владивосток». Культура предприятия

Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на четыре этапа:

- 1) До прибытия в гостиницу – бронирования (Reservation).
- 2) Прибытие клиента в отель (Arrival), регистрация (Check in Procedure) и размещение клиента (Accommodation).
- 3) Проживание (Staying) и обслуживание гостя в отеле.
- 4) Выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг гостиницы [10].

Технология бронирования по телефону в ООО «ГК «Владивосток»:

- 1) приветствие и установление контакта (брать трубку стоит не позже 3 гудков);
- 2) уточнение деталей бронирования (даты проживания, категория номеров, количество человек, дополнительные пожелания);
- 3) проверка наличия номеров (Менеджер сообщает: стоимость номера за ночь/весь период, условия оплаты (предоплата, оплата при заезде), правила отмены/изменения брони, включенные услуги (завтрак, Wi-Fi, парковка);

4) консультирование гостя о номерах в наличии, соблюдая особые пожелания: (Менеджер рассказывает о площади, размере кровати, виде из окна, комплектацию номера).

4) фиксация данных гостя Менеджер запрашивает: ФИО гостя, контактный телефон и email, данные для брони (если требуется предоплата). Гость подтверждает корректность информации.

5) подтверждение бронирования. Менеджер сообщает номер брони (если есть) и дублирует информацию: даты проживания, тип номера, условия аннуляции. Может отправить подтверждение на email/SMS (если гость согласен).

6) Завершение разговора. Менеджер благодарит за бронь и прощается.

7) Фиксация в системе. Данные вносятся в систему бронирования. Если требуется предоплата – отправляется ссылка на оплату или инструкции.

Технология бронирования на сайте гостиницы:

1) Пользователь вводит параметры бронирования: даты заезда и выезда, количество гостей (взрослых/детей), тип номера (стандарт, люкс и т. д.). Система проверяет доступность номеров на выбранные даты.

2) Выбор номера и тарифа: пользователь видит список доступных вариантов с ценами, условиями (например, включен завтрак, возможность отмены). После выбора система переходит к оформлению.

3) Ввод данных гостя: заполнение информации: ФИО, контакты (email, телефон), особые пожелания (этаж, вид из окна и т. д.). Для зарегистрированных пользователей возможен автоввод данных.

4) Подтверждение брони: показ сводной информации (номер, даты, цена, условия). Есть возможность ввести промокод или выбрать дополнительные услуги (трансфер, ужин).

5) Оплата (если требуется предоплата): выбор способа оплаты (карта, электронные деньги, банковский перевод), ввод платежных данных и подтверждение транзакции. При бронировании без предоплаты – подтверждение по email/SMS.

6) Подтверждение бронирования: гость получает письмо или SMS с деталями брони (номер брони, даты, условия отмены). У гостя присутствует возможность управлять бронированием через личный кабинет (изменить даты, отменить).

Технология бронирования на сайтах бронирования:

1) Пользователь вводит критерии поиска: город / отель, даты заезда и выезда, количество гостей (взрослые/дети, их возраст), тип номера (стандарт, люкс, семейный и т. д.) Система выдает список доступных отелей с ценами.

2) Применение фильтров: цена (от дешевых к дорогим), рейтинг отеля (по отзывам), удобства (Wi-Fi, завтрак, парковка, бассейн), условия бронирования (бесплатная отмена, предоплата).

3) Выбор номера и тарифа: на сайте бронирования отображаются: типы номеров (с фото и описанием), цены (с учетом налогов и сборов), условия бронирования (возможность отмены, депозит)

4) Подтверждение бронирования: система показывает итоговую стоимость (с учетом налогов и допслуг). Пользователь должен согласиться с условиями отеля и нажимает «Подтвердить».

5) Оплата (если требуется):

- без предоплаты – бронь подтверждается автоматически;
- с предоплатой – выбор способа оплаты (карта, PayPal и др.), ввод данных, списание средств;
- гарантированное бронирование (например, по карте без списания, но с блокировкой суммы).

6) Получение подтверждения:

На email и телефон приходит:

- подтверждение брони (с номером бронирования);
- важные условия (время заезда, документы, отмена).

Технология обслуживания в процессе проживания в ООО «ГК «Владивосток»:

Во время проживания гости получают доступ ко всем включенным в тариф услугам и могут воспользоваться дополнительными сервисами. Обслуживание включает ежедневное обслуживание номеров с заменой постельного белья, полотенец (по стандарту или просьбе гостя), очистка поверхностей, санузла, пополнение мини-бара, вынос мусора и проветривание.

Также гости могут получить организацию экскурсий, трансфер, бронирование столиков, помощь в решении проблем (поломки, жалобы). Также доставка цветов, подарков, обслуживание VIP-гостей.

Технология обслуживания гостей в гостинице при экстраординарных ситуациях в ООО «ГК «Владивосток»:

Экстраординарные ситуации (ЧС) в гостинице требуют четкого алгоритма действий для обеспечения безопасности гостей, минимизации ущерба и сохранения репутации отеля. К таким ситуациям относятся [11]:

- пожары, утечки газа;
- медицинские emergencies (сердечный приступ, травмы);

- криминальные инциденты (кражи, нападения);
- техногенные аварии (отключение электричества, потоп);
- стихийные бедствия (ураганы, землетрясения);
- террористические угрозы.

Есть общий алгоритм действий:

- сотрудник, обнаруживший ЧС, сообщает в службу безопасности (или администратору);
- активируется система оповещения (громкоговорители, SMS– рассылка, сирена);
- вызов экстренных служб (при необходимости);
- эвакуация гостей (если требуется);
- указание безопасных путей выхода (по плану эвакуации);
- помощь маломобильным гостям (инвалиды, пожилые, дети).

В гостинице ООО «ГК «Владивосток» главным сегментом потребителей услуг являются бизнесмены. В отеле присутствует большое количество конференц-залов с полным оборудованием для обеспечения полного комфорта при проведении мероприятий. Наиболее распространенная услуга среди этого сегмента гостей – аренда конференц-залов ради проведения собраний по рабочим моментам.

Культура предприятия – 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 [11].

Во внешнем виде любого сотрудника ООО «ГК «Владивосток» имеется обязательным элементом красный цвет. Сотрудники службы бронирования, в соответствии с условием наличия красного цвета в форме носят красные пиджаки/ брюки, с обязательным бейджиком с логотипом ООО «ГК «Владивосток». Прическа у всех сотрудников должна быть без торчащих волос, аккуратно заплетены волосы в хвостик или косичку. У мужчин обязательно опрятный, чистый вид. Макияж у сотрудниц натуральный, основным элементом является красная помада.

Миссия компании – стремительно укреплять позиции на отдельном рынке, расширение присутствия сети в крупных городах России.

Для ООО «ГК «Владивосток» корпоративная культура – это условие достижения амбициозных целей, для сотрудников предприятия культура предприятия заключается в крепких, дружеских взаимоотношениях с коллегами, возможность карьерного роста.

## 2.3 Информационные технологии ООО «ГК «Владивосток»

В ООО «ГК «Владивосток» используется система OPERA.

OPERA Enterprise Solution – полнофункциональная система управления отелем (Hotel Management System). Система имеет множество внедрений и является в настоящий момент флагманским продуктом в линейке Oracle Hospitality for Hotels and Resorts корпорации Oracle.

OPERA Enterprise Solution является универсальной системой, подходящей для отеля любого размера, типа и формы собственности. Среди достоинств системы: удобный интерфейс пользователя, возможность работы через web-браузер, высокая надежность, гибкие настройки экранов и параметров.

OPERA Enterprise Solution имеет модульную архитектуру. Разные модули могут легко добавляться и настраиваться в зависимости от потребностей конкретного отеля.

Продукт включает следующие основные модули:

– система автоматизации службы приема и размещения гостей (OPERA Property Management System – OPERA PMS) – центральный модуль, который охватывает основные бизнес-процессы гостиницы: групповое и индивидуальное бронирование, управление службой приема и размещения гостей, управление номерным фондом, кассирские функции, ведение аналитики и отчетности, осуществление взаимодействия со сторонними интерфейсами (телефонией, платным ТВ, мини-барами, электронными замками и др.).

– система для управления продажами и проведением мероприятий (OPERA Sales and Catering- OPERA S&C) – полнофункциональная система для быстрого и эффективного планирования мероприятий и повышения продаж: бронирование залов, управление банкетным обслуживанием, отчетность, анализ данных о доходах и прибыли, управление взаимоотношениями с клиентами, создание коммерческих предложений и договоров, экспорт и выборка данных, отчетность, маркетинговая информация и многое другое [12].

– система управления качеством обслуживания (OPERA Quality Management System – OQMS) – инструмент для управления и контроля каждого аспекта деятельности отеля с целью повышения стандартов обслуживания в полном соответствии со всеми требованиями гостей; система OQMS покажет, что номер, в который въезжает гость, чист и убран, что нет никаких неисправностей; средства быстрой реакции на запросы гостей позволяют управленческому персоналу проверять скорость реакции сотрудников в соответствии с положенными стандартами; система автоматически оповещает менеджеров о задержках в выполнении заданий.

– система оптимизации прибыли (OPERA Revenue Management System – ORMS) – решение для сложного группового анализа тарифов и эффективного управления доходностью; позволяет моделировать и увеличивать доходность как отдельной гостиницы, так и сети в целом.

– система управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler– OAS) – позволяет бронировать нужные услуги, будь то оздоровительные процедуры, курсы игры в гольф или другие мероприятия: система автоматически подберет свободное и удобное гостю время и контролирует «непересекаемость» процедур; данная система позволяет отследить всю информацию о клиентах, включая перечень услуг, которыми они воспользовались, заметки гостиничного персонала и медицинские данные, и позволяет составить и предоставить каждому гостю по приезду своего рода «индивидуальную программу».

– система централизованного бронирования (OPERA Central Reservation System- OCKS) – система для гостиничных сетей, позволяющая в режиме реального времени консолидировать информацию о наличии номеров и доступности тарифов в каждом отдельном отеле, а также осуществлять индивидуальные и групповые бронирования.

– подсистема интеграции с партнерами и GDS (myfidelio.net) – инструмент для интеграции системы бронирования отеля с различными партнерскими сетями и системами глобальной дистрибуции (GDS). Является универсальным инструментом для систем strong> OPERA Enterprise Solution и Fidelio Suite8 из линейки Oracle Hospitality for Hotels and Resorts.

ООО «ГК «Владивосток» пользуется Microsoft EXEL.

Среди различных программ, входящих в состав пакета Microsoft Office, особое место занимают электронные таблицы Microsoft Excel, служащие для хранения и обработки чисел и данных. Несложные операции, осуществляемые с помощью этого приложения (создание и форматирование электронных таблиц, сортировка данных, представление их в виде диаграмм).

Одновременно возможности программы Microsoft Excel позволяют выполнять с помощью формул и функций различные, даже самые сложные вычисления.

При записи формул необходимо соблюдать основные правила: формула располагается в отдельной ячейке, начинается со знака «равно», а для окончания формулы и проведения вычислений следует нажать клавишу Enter.

При работе с формулами используется относительная и абсолютная адресации. При относительной адресации Excel интерпретирует адреса ячеек как указание на их расположение относительно ячейки, в которой находится формула. После копирования такой формулы в другую ячейку относительные ссылки будут указывать на другие ячейки так, чтобы сохранить прежние отношения в соответствии с новым местоположением. По умолчанию все формулы в Excel являются относительными. При абсолютной адресации ссылка на ячейку не зависит от расположения формулы на листе. Для того, чтобы превратить относительную ссылку в абсолютную, достаточно в режиме редактирования формулы установить курсор непосредственно за ссылкой и нажать клавишу <F4> [12].

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиничный продукт – это результат хозяйственной, сервисной, интеллектуальной деятельности исполнителя, создаваемый для удовлетворения потребностей потребителя в процессе оказания услуги [12].

Каждое туристское предприятие может с помощью достаточно простых средств заниматься анализом, который поможет ему лучше узнать свой собственный продукт. Такой анализ многим руководителям и специалистам кажется слишком очевидным, ведь каждый из них полагает, что он лучше, чем кто-либо другой, знает собственное туристское предложение.

Позиционирование туристского продукта – фундаментальная концепция маркетинга для привлечения специфической клиентуры и более полного удовлетворения запросов определенного сегмента рынка [13].

Основными видами деятельности ООО «ГК «Владивосток» являются: издательская и полиграфическая деятельность, тиражирование записанных носителей информации, издание брошюр, газет, журналов буклетов, периодических изданий и аналогичных публикаций.

В газетах и журналах про ООО «ГК «Владивосток» рассказывается то, как этот отель смог достичь международного уровня и держать планку на протяжении многих лет. В брошюрах приводится краткий перечень услуг, которые может получить гость, в том числе и завтрак в виде шведского стола в их ресторане PORT Avenue.

В сети отелей ООО «ГК «Владивосток» есть программа лояльности, которая называется «Azimut Bonus». Она позволяет гостям накапливать бонусы за проживание и получать различные привилегии.

В основные особенности программы лояльности входит система накопления ночей, которая работает по принципу 1 ночь = 1 балл. После накопления 10 ночей гость получает 1 бесплатную ночь в любом отеле сети (кроме некоторых категорий номеров).

В «Azimut Bonus» присутствует 4 уровня программы со своими разными привилегиями:

– Bonus: выдается сразу после регистрации в программе лояльности и включает в себя обычное начисление бонусных баллов, доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам и ранний заезд с 9:00; поздний выезд до 16:00.

– Silver: выдается после 70 000 баллов или 10 ночей в течение года и включает в себя +20% к начислению бонусных баллов, доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам, ранний заезд с 9:00 и поздний выезд до 16:00.

– Gold: выдается после 150 000 баллов или 30 ночей в течение года и включает в себя +30% к начислению бонусных баллов, доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам,

ранний заезд с 9:00, поздний выезд до 16:00, комплемент при заезде, повышение категории номера до следующего уровня при заезде и бесплатный трансфер.

–Platinum: выдается после 300 000 баллов или 50 ночей в течение года и включает в себя +50% к начислению бонусных баллов, доступ к эксклюзивным предложениям и распродажам, ранний заезд с 9:00, поздний выезд до 16:00, комплемент при заезде, повышение категории номера до следующего уровня при заезде, бесплатный трансфер, гарантия предоставления номера в течение 48 часов, скидка 20% в ресторанах и барах отеля и бесплатный завтрак.

На своем официальном сайте ООО «ГК «Владивосток» размещают свои достижения в сфере услуг, свои грамоты, лицензии и в свободном доступе можно найти их историю и путь продвижения их продукта на международный рынок.

Главную роль в маркетинге занимает официальный сайт отеля, где представлена полная информация о гостинице:

- онлайн-бронирование с выбором тарифа и категории номера;
- информация о спецпредложениях, акциях, скидках;
- виртуальный тур по номерному фонду;
- фото и описание инфраструктуры (рестораны, фитнес-зал, конференц-залы);
- контактные данные, карта проезда, отзывы гостей;
- раздел для регистрации в программе лояльности AZIMUT Bonus.

Гостиница активно использует социальные сети (VK, Telegram) для размещения:

- объявлений о сезонных предложениях;
- новостей отеля;
- обратной связи с клиентами;
- историй о мероприятиях и жизни гостиницы.

Кроме того, гостиница представлена в цифровых справочниках, таких как 2ГИС, где указаны актуальные цены, адрес, часы работы, фотографии и отзывы гостей. Это позволяет потенциальным клиентам быстро ознакомиться с основными характеристиками отеля, а наличие отзывов повышает уровень доверия.

Таким образом, изучив рекламный проспект гостиницы, можно сказать, что, 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

Безопасность состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. К основным объектам безопасности относятся: личность ее права и свободы; общество его материальные и духовные ценности; государство его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность.

Безопасность достигается проведением единой государственной политики в области обеспечения безопасности, системой мер экономического, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества и государства.

Система пожарной безопасности должна обеспечить [14]:

- 1) эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с указанием места;
- 2) оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;
- 3) принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- 4) дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Нормативные документы по обеспечению безопасности:

- 1) изменен с 13 марта 2022 г. Постановление Правительства России от 5 марта 2022 г. N 289: настоящий документ устанавливает обязательные для выполнения требования к обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, включая вопросы их инженерно-технической укреплённости, категорирования, разработки паспорта безопасности, а также вопросы осуществления контроля за выполнением указанных требований.

Понятие «гостиница и иное средство размещения» используется в значении, указанном в Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

- 2) Ответственность за обеспечение антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения (далее гостиницы) возлагается на руководителя юридического лица, являющегося собственником гостиницы или использующего ее на ином законном основании, или физическое лицо, являющееся собственником гостиницы или использующее ее на ином законном основании (далее ответственное лицо), если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3) Настоящий документ носит общий характер в отношении вопросов оснащения гостиниц средствами инженерной защиты и инженерно-техническими средствами охраны. Выбор и оснащение гостиниц конкретными типами указанных средств определяются в техническом задании на создание (совершенствование) системы инженерно-технической укреплённости гостиницы в зависимости от ее категории, а также на этапах проектирования, выполнения строительно-монтажных работ, реконструкции и капитального ремонта.

4) Настоящие требования не распространяются:

а) на гостиницы, подлежащие обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации;

б) на гостиницы требования, к антитеррористической защищенности которых утверждены иными актами Правительства Российской Федерации;

в) на гостиницы, включенные в перечни мест массового пребывания людей, формируемые в соответствии с требованиями к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 марта 2015 г. N 272 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)».

5) Для гостей ООО «ГК «Владивосток» разработаны памятки для предупреждения возникновения пожара в гостинице, а также памятка по антитеррористической угрозе. Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т. п., пиктограммами или светодиодные табло.

Таким образом, гостиница устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, 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 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.

Онлайн-бронирование – бронирование через Интернет, в интерактивном режиме. Термин применяется по отношению к бронированию номеров в гостиницах, билетов (авиа, железнодорожных, автобусных и т.п), мест в ресторанах и театрах, прокату автомобилей и т. д.

Общие принципы онлайн-бронирования. Пользователь на сайте системы бронирования выбирает маршрут, даты, стоимость, количество человек, расположение, и другие параметры, в зависимости от предмета онлайн-бронирования. Для бронирования отелей характерны следующие основные критерии отбора: страна, город, отель, дата заезда, дата выезда, количество человек, количество и возраст детей.

Заполнение формы с контактной и платежной информацией (на ряде сайтов информация заносится в несколько этапов). Здесь обычно пользователю предлагается заполнить такие поля: ФИО, телефон, E-mail, тип банковской карты, номер карты, имя держателя карты, секретный номер CVV2 (CVC2).

Осуществление платежа. При прохождении платежа деньги сначала блокируются на карте пользователя, а затем, при условии подтверждения правильности всех данных, списываются.

Получение документа, подтверждающего бронирование. Клиент получает документ установленного образца об успешном завершении бронирования, который гарантирует ему оказание услуги. Это могут быть электронный авиабилет, ваучер на заселение и другие.

Главное преимущество заключается в том, что забронировать нужный номер можно в считанные минуты, при этом будет получена полезная информация о номере, дополнительных услугах, удобствах и прочем. Главный минус телефонного общения – это нечеткость информации. Она может возникать из-за непонятных моментов, использования сложной формулировки или плохой связи. Даже если информация была предоставлена неверно, в последствии доказать это будет достаточно проблематично. Но кроме телефонного бронирования сегодня предлагаются и альтернативные способы решения этого вопроса.

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

Отработка навыков работы с профессиональными программами и модулями – это важный этап в обучении и развитии профессиональных навыков [14].

Отработка навыков работы с программами позволяет улучшить эффективность работы и повысить качество выполнения задач. Это также помогает развивать навыки командной работы, так как работа с программами может требовать совместной работы нескольких человек.

Некоторые примеры профессиональных программ и их модулей:

- Microsoft Office – Word, Excel, PowerPoint, Outlook.
- Adobe Creative Suite – Photoshop, Illustrator, InDesign, Premiere Pro, After Effects, Audition.
- Salesforce – CRM-система для управления продажами и маркетингом.
- Tableau – инструмент визуализации данных.
- AutoCAD – программа для проектирования и моделирования.
- SAP – ERP– система для автоматизации бизнес-процессов.
- Unity – движок для разработки игр.
- SketchUp – программа для создания 3D-моделей.
- Adobe Audition – программа для обработки аудиофайлов.
- Adobe Lightroom – программа для редактирования фотографий.

Каждый из этих программных продуктов имеет свои модули и функции, которые могут быть использованы для различных целей.

Для отработки навыков работы с этими программами и модулями можно использовать различные методы обучения. Важно помнить, что отработка навыков работы с программными продуктами – это процесс, который требует времени и усилий. Однако, если вы будете регулярно практиковаться и улучшать свои знания и навыки, то сможете достичь успеха в своей профессиональной деятельности.

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.

Сама по себе процедура бронирования номера в гостинице не представляет особой сложности, но секретарь или помощник руководителя, которому поручено организовать поездку, должен рассматривать ее как часть комплекса подготовительных мероприятий.

Бронирование номеров мест в гостинице необходимо будет произвести во всех случаях, когда в том городе, где руководитель находится в деловой поездке, он проведет двое и более суток. В некоторых случаях, когда в пункт назначения он прибывает ранним утром, есть смысл обеспечить ему место в отеле, даже если вечером он уже покинет город. Это позволить ему полноценно отдохнуть перед деловой встречей, которая назначена на дневные часы.

Командировки требуют от руководителя много сил, поэтому особенно важно, чтобы у него была возможность отдохнуть с максимальным комфортом. Обеспечить его при бронировании номера в гостинице можно только в том случае, когда будут учтены все детали поездки и найден оптимальный вариант размещения.

Что необходимо учесть секретарю, организующему travel-поддержку руководителя, до того, как приступить к процедуре бронирования номера в гостинице:

- в каком городе состоится деловая встреча;
- даты и время приезда и отъезда;
- место и время проведения деловых переговоров;
- состав делегации, представляющей компанию;
- желаемый способ передвижения от гостиницы к месту переговоров;
- места проведения других встреч в этой деловой поездке.

Независимо от того, едет ли руководитель один или в составе делегации сотрудников, необходимо узнать его пожелания и предпочтения относительно класса гостиницы, ее расположения, размещения, оформления и уровня комфортабельности номера.

Меньше всего проблем при бронировании номеров в гостинице будет в том случае, когда это уже не первая поездка руководителя в этот город и он уже привык останавливаться в каком-то определенном отеле и у него даже есть любимый номер в нем, который он занимает постоянно. В остальных случаях секретарю, при выборе гостиницы, нужно будет руководствоваться соображениями максимального удобства, оптимальным соотношением престижности и качества гостиничных услуг [15].

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

Предоставление гостям полной и понятной информации о номерах и условиях бронирования – важная часть работы службы приёма и размещения (Front Office). От этого зависит удовлетворённость гостей и минимизация конфликтов.

Гости получают информацию через:

- официальный сайт отеля, в котором расписывается подробное описание каждой категории номеров (фото, площадь, удобства), сравнение тарифов (гибкие/невозвратные, включён ли завтрак), условия отмены и оплаты (например, бесплатная отмена за 48 часов), возможность онлайн-бронирования;
- системы онлайн-бронирования (Booking.com, Expedia, Ostrovok и др.), в которых присутствует краткое, но точное описание номеров, чёткие правила отмены (например, «Non-refundable» или «Free cancellation until...»), телефонный звонок или email-запрос;

– сотрудника службы бронирования, который уточняет потребности гостя (цель поездки, количество человек, предпочтения), рекомендует подходящую категорию номера (например, для семьи – семейный номер, для бизнесмена – люкс с рабочей зоной), сообщает стоимость, условия оплаты и отмены, при необходимости высылает письмо с подтверждением и деталями.

Если гость бронировал номер заранее или пришёл без брони, администратор:

1) Уточняет тип бронирования (по имени, номеру брони или через систему PMS).  
2) Кратко повторяет условия (например: «Вы забронировали стандартный двухместный номер с завтраком, оплата при заезде»).

3) Предлагает апгрейд (если доступны улучшенные номера) и разъясняет правила отеля:

- время заезда/выезда (check-in/check-out);
- депозит за дополнительные услуги (мини-бар, SPA);
- бесплатные услуги (Wi-Fi, тренажёрный зал).

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

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

Информирование гостей о наличии свободных номеров – одна из ключевых функций службы бронирования отеля. Это процесс предоставления актуальной информации о доступных типах номеров, их количестве и условиях проживания, что позволяет гостям быстро и удобно выбрать подходящий вариант для бронирования.

Актуальность и точность информации здесь играют первостепенную роль. Важно, чтобы данные о свободных номерах обновлялись в режиме реального времени, чтобы избежать ситуаций, когда гость получает устаревшую информацию, что может привести к разочарованию и негативному впечатлению от гостиницы.

Кроме наличия номеров, гостям также предоставляют информацию о стоимости проживания, включая базовую цену, возможные скидки, акции, а также дополнительные платежи, например, за завтрак, парковку или пользование услугами SPA.

Информирование может происходить через различные каналы: телефонные звонки, электронную почту, официальный сайт отеля, онлайн-чат или через туристические агентства. При этом сотрудники службы бронирования должны владеть всей необходимой информацией и уметь грамотно преподнести ее клиентам [16].

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

Служба приема. От этой службы зависит первое впечатление гостя о гостинице. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения в гостинице использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

В менеджменте гостинице ключевое значение имеет маркетинговая аналитика, построенная на учете количества не сданных номеров. Подобные данные дают возможность спрогнозировать доход от бронирования.

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

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

Таким образом, своевременное выявление и устранение проблем является важной частью контроля за деятельностью службы бронирования и продаж. Для этого необходимо установить систему обратной связи с клиентами, которая позволяет получать информацию о качестве обслуживания и выявлять проблемные зоны. Также необходимо проводить регулярные совещания с сотрудниками для обсуждения проблем и поиска путей их решения.

## 6 Индивидуальное задание

### Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. При полной аннуляции бронирования заполняется бланк «Отмена бронирования».

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

Запрашивается информация о бронировании номера. Эта информация включает имя гостя, его адрес, количество забронированных номеров, даты заезда и выезда, номер бронирования. В процессе отмены бронирования гостю также сообщается номер аннуляции. Сотрудник отдела бронирования должен объяснить клиенту, что номер аннуляции должен быть сохранен как гарантия своевременной аннуляции бронирования в случае возникновения каких-либо финансовых претензий со стороны отеля. Номер аннуляции состоит из даты, инициалов и кода сотрудника, осуществляющего аннуляцию.

Отмечается, что бронирование номера аннулировано, документу присваивается соответствующий номер аннуляции, а также проставляется дата аннуляции. Если аннуляция производится не самим гостем, а по его просьбе, то проставляется имя того, кто производит аннуляцию.

Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя.

Действия по отмене бронирования, сделанного по предоплате, в разных отелях могут отличаться между собой. Предоплата должна быть возвращена гостю после процесса аннуляции бронирования. Возможно письменное подтверждение аннуляции, высылаемое отелем в адрес клиента, турагентства или компании.

Если запрос на отмену заявки пришел по факсу или e-mail, то сотрудник бронирования высылает письмо-подтверждение отмены. Служба, принимающая аннуляцию, должна действовать профессионально, вежливо, аккуратно и четко.

Собранная в процессе резервирования информация автоматически перемещается на стойку Reception. Сотрудники отдела бронирования подготавливают листы заезда на каждый день, ими пользуются сотрудники при заезде гостей. Высококласные отечественные отели предоставляют иностранным гражданам визовую поддержку.

Действия по аннуляции бронирования, которое сделано по предоплате, в разных гостиницах различаются между собой. Предоплату необходимо вернуть человеку после процесса аннуляции. Некоторые отели подготавливают письменное подтверждение аннуляции, которое высылается в адрес клиента, агентства или компании.

Когда приходит запрос на отмену заявки по факсу, то работник отдела бронирования должен выслать письмо-подтверждение отмены. Персонал отдела, который формирует аннуляцию, должен действовать профессионально, вежливо и аккуратно.

Информация, собранная при резервировании, автоматически перемещается на стойку. Администратор готовит листы заезда на каждый день, которыми пользуются работники при заезде гостей. Часть высококласных отечественных отелей предоставляют иностранным лицам визовую поддержку.

Кроме работы с частными лицами, компаниями и организациями отели и гостиницы часто вплотную работают с различными турагентствами. Как правило, такие взаимоотношения строятся на основании заключенных договоров. Если администрация гостиницы еще не разработала основу для таких договорных отношений, то специалисты рекомендуют взять за основу Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. Этот документ разработали Всемирная Федерация ассоциаций турбюро и Международная ассоциация гостиниц [17].

## Заключение

Целью производственной практики было: приобретение практических навыков по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

В ходе прохождения практики были выполнены следующие задачи:

- 1) составила и обработала документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- 2) обработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- 3) обработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 4) приняла 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) оформила принятые заявки на резервирование номеров;
- 6) оформила счета на полную/частичную предоплату и подтвердила о резервировании номеров;
- 7) обработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 8) обработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 9) выполнила поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- 10) контролировала передачу незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

Гостиничная индустрия сегодня – это быстроразвивающаяся и перспективная отрасль, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Вследствие этого появляется жесткая конкуренция, и менеджерам приходится прибегать к неординарным маркетинговым идеям и различного вида акциям.

За прошедшие годы работы ООО «ГК «Владивосток» заработало себе отличное имя и надежную репутацию. Гостиница награждена грамотами и сертификатами, официально подтверждающие признание организации как трудолюбивой и добросовестной компании.

Роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать: от ее эффективности зависит коэффициент загрузки и расширения клиентской базы гостиницы. Она должна постоянно следить за конъюнктурой, собирая заявки на бронирование и фиксируя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию больший доход. Номера не забронированные заранее передаются для непосредственной продажи в службу размещения, предлагающую гостям данные номера по более высокой цене.

Таким образом, ООО «ГК «Владивосток» – это международная сеть бизнес–отелей, объединяющая под своим брендом объекты в городах России, Германии и Австрии. Компания AZIMUT Hotels стала первым оператором, которому удалось вывести российский гостиничный бренд на европейский рынок. ООО «ГК «Владивосток» современный и единственный бизнес-отель 4\* на Дальнем Востоке с крупнейшим номерным (378) фондом; крупнейший конференц-отель приморской столицы.

Вовремя пребывание на практике на предприятии ООО «ГК «Владивосток» были закреплены теоретические знания и умения, приобретены знания о специальности, которая поможет в будущем адаптироваться быстрее на рабочем месте в этой сфере.

В этом отчете было проанализирована деятельность гостиницы, требования, чтобы гостиница правильно функционировала, что нужно ООО «ГК «Владивосток» чтобы развиваться и дальше на рынке и выносить свои плоды за рубеж.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 К вопросу о специфике индустрии гостеприимства // Похомчикова Елена Олеговна. Статья cyberleninka: [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k> (дата обращения: 23.06.2025).
- 2 AZIMUT Hotels // Общая информация/ История компании: [сайт]. – URL: <https://azimuthotels.com/upload/> (дата обращения: 23.06.2025).
- 3 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей// Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru> (дата обращения: 23.06.2025).
- 4 Общество с ограниченной ответственностью// [сайт]. – URL: <https://torg.1c.ru> (дата обращения: 23.06.2025).
- 5 Линейно-функциональная структура управления// [сайт]. – URL: <https://bbooster.online.html> (дата обращения: 23.06.2025).
- 6 Служба бронирования // Мультиурок. [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/.html> (дата обращения: 23.06.2025).
- 7 StudFiles/ Служба организации питания; коммерческая служба; инженерно-техническая служба/ [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 24.06.2025).
- 8 Контрагент ООО «АЗИМУТ ХОТЕЛС КОМПАНИ»// [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru> (дата обращения: 24.06.2025).
- 9 Технология обслуживания в сфере гостеприимства// [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net> (дата обращения: 24.06.2025).
- 10 Совершенствование маркетинговой деятельности ООО «Азимут-пресс»// Сычева цА.В/ Иваницкая Я. И./ cyberleninka [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 24.06.2025).
- 11 Работа с жалобами гостей в гостинице // Travelline. [сайт] – URL: <https://www.travel-line.ru> (дата обращения: 24.06.2025).
- 12 Экстраординарные ситуации в отеле // Инфоурок. [сайт] – URL: <https://infourok.ru> (дата обращения: 24.06.2025).
- 13 Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. // Студопедия.нет [сайт]. – URL: <https://studopedia.net/> (дата обращения: 24.06.2025).
- 14 Менеджмент и управление в гостиничном деле // СПКМО. [сайт] – URL: <https://spkmo.ru> (дата обращения: 24.06.2025).

15 Стратегия отеля // TravelLine: блог гостиничного бизнеса. [сайт] – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 24.06.2025).

16 Какие KPI использовать для отдела бронирования? // BigTree: блог. [сайт] – URL: <https://www.bigtr.ru> (дата обращения: 24.06.2025).

17 Организация рабочего места службы приема и размещения // Infourok.ru. [сайт] – URL: <https://infourok.ru> (дата обращения: 24.06.2025).

18 Изучение ПО для гостиницы: от интерфейса до возможностей // Шедеврум. [сайт] – URL: <https://shedevrum.ai> (дата обращения: 24.06.2025).

## Приложения А

## Структура предприятия ООО «ГК «Владивосток»

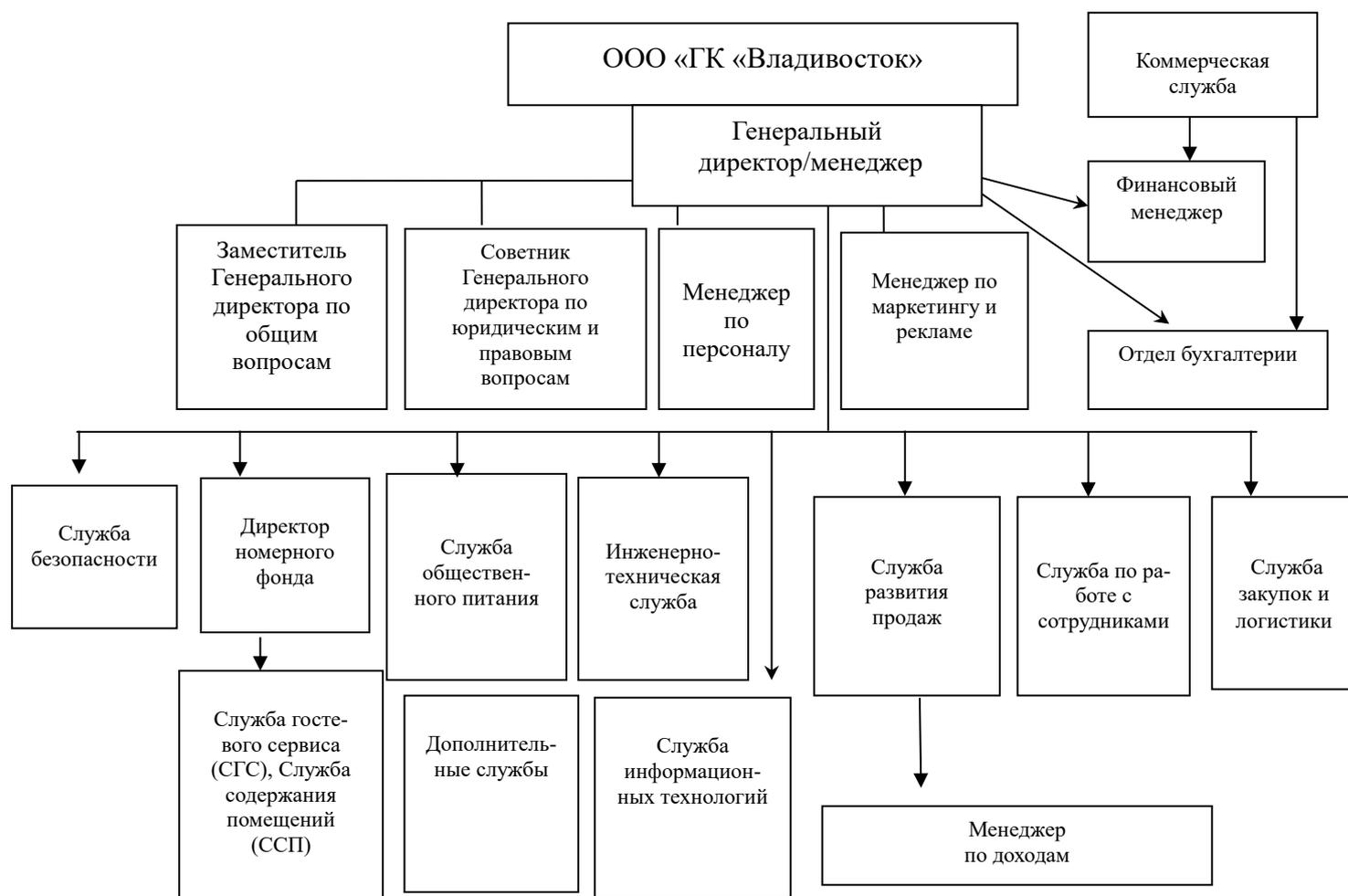


Рисунок А.1 – Организационная структура гостиницы ООО «ГК «Владивосток»

Приложение Б  
Гостиница ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок Б.1 – Гостиница ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок Б.2 – Зона отдыха ООО «ГК «Владивосток»

Приложение В  
SMART номера ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок В.1 – SMART standard

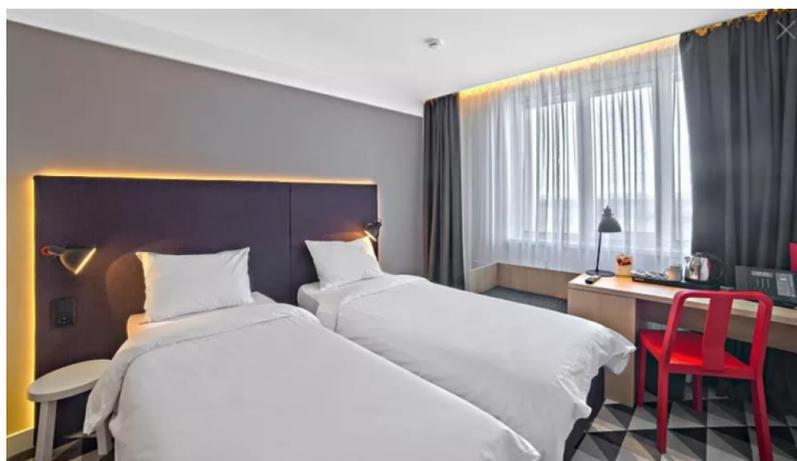


Рисунок В.2 – SMART Супериор



Рисунок В.3 – SMART Стандарт Клубный этаж



Рисунок В.4 – SMART СуперIOR Клубный этаж

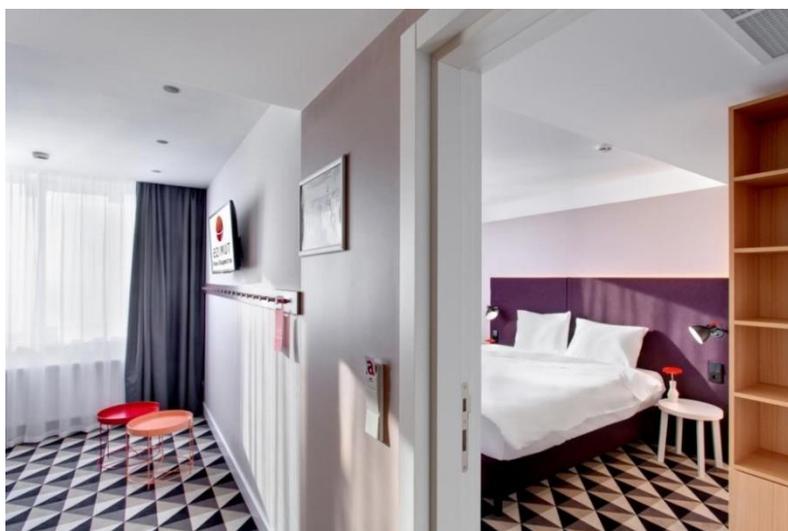


Рисунок В.5– SMART Люкс

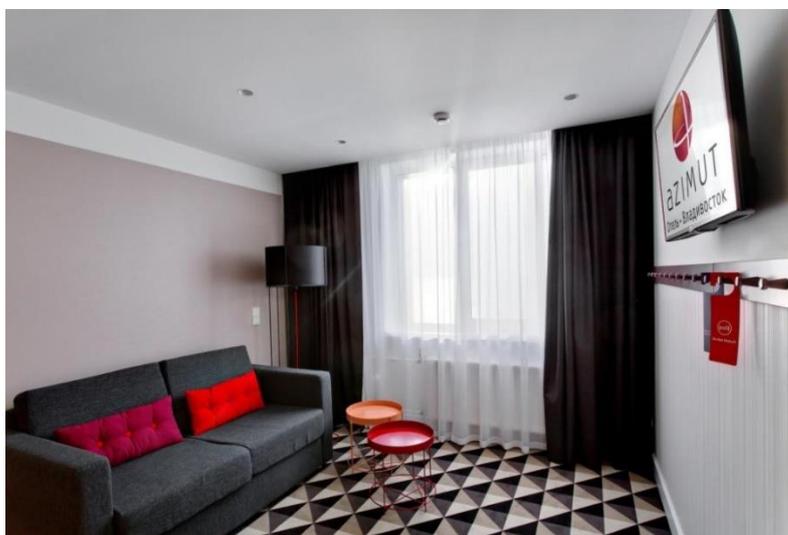


Рисунок В.6 – SMART Люкс Клубный этаж

## Приложение Г

## Скрипт «Бронирование номера по телефону»

Таблица Г.1 – Скрипт бронирования по телефону

| № | ШАГ/ДЕЙСТВИЕ<br>(повествовательное предложение)            | Как это сделать? (диалог)  | Комментарий<br>(доп. информация)   |
|---|--|--|--|
| 1 | Поприветствовать гостя                                     | «Доброе утро/день/вечер, Лотте Отель Владивосток, администратор Виктория, чем могу Вам помочь?»  | Трубку телефона необходимо поднять не позднее 3–го гудка. Необходимо представиться и назвать отель     |
| 2 | Уточнить у гостя как к нему можно обращаться               | «Подскажите пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?»  | Необходимо обратиться к разделу «Reservation» в программе OPERA  |
| 3 | Уточняем у гостя, бронировал ли он номер                   | «Скажите пожалуйста, у Вас есть бронирование?»   | Обращаемся к вкладке «Arrivals», если гость бронировал номер и если нет – «Walk in»                    |
| 4 | Спрашиваем у гостя на какие даты он бы хотел заехать       | «Подскажите пожалуйста, на какие даты вы бы хотели забронировать номер?»   | Выставляем во вкладке «Walk in» даты заселения и выселения   |
| 5 | Спрашиваем вид бронирования                                | «Это будет индивидуальное или групповое бронирование?»   | Выставляем во вкладке «Walk in» количество людей (взрослых и детей)                                    |
| 6 | Спрашиваем сколько человек будет проживать                 | «Кто будет проживать в номере?»  | Выставляем во вкладке «Walk in» количество людей (взрослых и детей)                                    |
| 7 | Просим гостя подождать                                     | «(имя гостя) оставайтесь пожалуйста на линии, я посмотрю, что могу вам предложить»   | Заполняем в OPERA информацию, что не успели. Нажимаем ОК и смотрим номера, которые могут подойти гостю |
| 8 | Спросить у гостя, есть ли у него особые пожелания к номеру | «Спасибо за ожидание, на выбранный вами период, я могу предложить несколько вариантов. Скажите пожалуйста, есть ли у Вас особые пожелания к номеру?» | Если у гостя есть особые пожелания, вбиваем их в «Comments»  |

Продолжение таблицы Г.1

| №  | ШАГ/ДЕЙСТВИЕ<br>(повествовательное предложение)  | Как это сделать? (диалог)   | Комментарий<br>(доп. информация)   |
|----|--|---|--|
| 9  | Рассказать гостю о номерах, которые подходят его пожеланиям                                    | «с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: бизнес– люкс – это двухкомнатный номер, площадью 47 кв. м, с большой двух–спальной кроватью размера кинг– сайз, удобной рабочей зоной и уютной гостинной комнатой, из окон открывается красивый панорамный вид на парк с озером, стоимость одной ночи проживания составит 69.000 тысяч рублей, включая завтрак.<br>Другой вариант: ....;<br>Людмила, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?» | Предложить гостю несколько вариантов, начиная от дорогого к дешевому<br>Выбрать необходимый вариант  |
| 10 | Рассказать и предложить гостю пакеты питания   | «(имя гостя) у нас в отеле есть пакеты питания: Bed and Breakfast– только завтрак. Стоимость на одного человека 1500 рублей<br>Half Board– полупансион. Когда к завтраку добавляется либо обед, либо ужин. Стоимость 2000 рублей на одного человека.<br>И полный пансион – Full Board– когда все включено. Стоимость– 3000 рублей на одного человека.»  | При надобности разъяснить, что это такое<br>В открывшемся окне открыть вкладку Packages –> New и во вкладке Package выбрать необходимый вариант питания и даты, в которые этот пакет питания будет предоставлен.<br>Ok–>ok |
| 11 | Сообщить гостю полную стоимость проживания с пакетом питания (если есть)                       | «Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит – 132.000 рублей. Людмила, хотели бы Вы продолжить Ваше бронирование?»  | Говорим гостю полную стоимость проживания, считая сумму за номер и, если есть, сумму за пакеты питания   |
| 12 | Спрашиваем гостя его полные имя и фамилию, номер телефона и почту для дальнейшего бронирования | «нам понадобится Ваше полное имя и фамилия. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона, а также адрес электронной почты»  | Вбить данные гостя во вкладки Name, First name, Phone,;<br>Вбить данные гостя во вкладки «Contact Number»;<br>Вбить данные гостя во вкладки «Email address»  |

Продолжение таблицы Г.1

| №  | ШАГ/ДЕЙСТВИЕ<br>(повествовательное предложение)   | Как это сделать? (диалог)  | Комментарий<br>(доп. информация)  |
|----|---|--|---|
| 14 | Спросить у гостя примерное время прибытия в отель и рассказать о правилах раннего и позднего бронирования | «Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»  | Разъяснить правила раннего заезда   |
| 15 | Предложить гостю дополнительные услуги  | «Имя гостя, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля и Наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит 1000 рублей. Оплатить услугу вы сможете напрямую водителю  | Всегда стараться продвигать услуги других служб гостю   |
| 16 | Сверить детали бронирования с гостем  | «Для Вас забронирован номер, категории бизнес– комфорт, на имя – «полное имя гостя», в период с..., на «несколько ночей, на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит ...  | Уточнить детали, назвать итоговую стоимость бронирования<br>OK– > OK– > close                     |
| 17 | Рассказать гостю про правила гарантированного и негарантированного бронирования                           | «Подтверждение бронирования будет направлено Вам на почту в течение 24 часов. Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае не заезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. | Обязательно проинформировать гостя про правила гарантированного и негарантированного бронирования |
| 18 | Спросить нужна ли еще помощь гостю  | «Имя гостя, может у Вас остались ко мне еще какие– то вопросы, могу ли еще чем– то Вам помочь?»  | Если гостю еще нужна помощь, приветливо помочь ему  |
| 19 | Попрощаться с гостем  | «Будем ждать Вас в нашем отеле, всего доброго!»  |   |

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Серебрянникова Виктория Витальевна,

ФИО

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

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

наименование организации, юридический адрес

### Виды и объем работ в период учебной практики

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

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

Дата выдачи задания «05» июня 2025 г.

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

Подпись руководителя практики

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

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студенка Серебренникова Виктория Витальевна,  
 ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г.

в организации ООО «ГК «Владивосток», Владивосток, ул. Набережная, д. 10  
 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. | <i>Отлично</i>  |
|   | 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.   | <i>Отлично</i>  |
|   | ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня                 | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на   | <i>Отлично</i>  |

|  |                              |  |                |
|--|------------------------------|--|----------------|
|  | качества обслуживания гостей | требуемый период и их стоимости.<br>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. |                |
| 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 из предложенных уровней*

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

Дата 02 июля 2025 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия



*Максименко Д.А.*  
Ф.И.О.

# ДНЕВНИК

## прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Серебрянникова Виктория Витальевна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

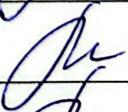
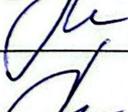
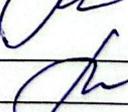
Место прохождения практики ООО «ГК «Владивосток»

Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г  
дата

  
подпись

Максименко С.С.  
Ф.И.О. инструктирующего

| Дата       | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)   | Оценка | Подпись руководителя практики   |
|------------|--|--------|---|
| 19.06.2025 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 5      |   |
| 20.06.2025 | Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям  | 5      |  |
|            | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями   | 5      |  |
| 21.06.2025 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице   | 5      |  |
|            | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями   | 5      |  |
| 23.06.2025 | 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      |  |
|            | Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  | 5      |  |
| 24.06.2025 | Оформление принятых заявок на резервирование номеров   | 5      |  |
|            | Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования  | 5      |  |
| 25.06.2025 | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  | 5      |  |
|            | Внесение изменений в заказ на бронирование   | 5      |  |

|            |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 26.06.2025 | Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей   | 5 | И |
|            | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями   | 5 | И |
| 27.06.2025 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 5 | И |
|            | Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  | 5 | И |
| 28.06.2025 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  | 5 | И |
|            | Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями   | 5 | И |
|            | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости   | 5 | И |
| 30.06.2025 | Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле  | 5 | И |
|            | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения   | 5 | И |
|            | Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям   | 5 | И |
| 01.06.2025 | Обобщение полученных материалов   | 5 | И |
| 02.07.2025 | Оформление отчёта практики  | 5 |   |
|            | Защита отчета по практике   | 5 |   |
| 02.07.2025 | Дифференцированный зачет  |   |   |

Руководитель



Характеристика деятельности студента  
Серебренниковой Виктории Витальевны  
 группы СО-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                      | <i>Высокий</i>                        |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности   | Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации  | <i>Высокий</i>                        |
| 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 | <i>Высокий</i>                        |
| 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                | <i>Высокий</i>                        |
| 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                                   | <i>Высокий</i>                        |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях   | Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности                     | <i>Высокий</i>                        |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности  | Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач  | <i>Высокий</i>                        |
| 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     | <i>Высокий</i>                        |

|        |   |  |                 |
|--------|---|--|-----------------|
| 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.<br>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.                                      | <i>Включить</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.<br>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. | <i>Включить</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.<br>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  | <i>Включить</i> |

Руководитель практики (от организации)

*[Подпись]*  
Подпись

*Максимович Р.А.*  
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



## Характеристика

Серебренникова Виктория Витальевна за время прохождения производственной практики (по профилю специальности) практики в период с 19.06.2025 – 02.07.2025 закрепила структуру предприятия ООО «ГК «Владивосток», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Набережная, 10. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора за стойкой ресепшн, помогала администратору решать проблемы гостей.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности руководителя предприятия Максименко Дарьи Александровны, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

Обучившись всем нужным компетенциям Серебренникова Виктория Витальевна, проявила себя как ответственный человек, который выполняет поручения, доступно доносит информацию и не боится учиться на своих ошибках. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «ГК «Владивосток», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Аккуратно и точно выполняет работу с документами. Стремилась получать новые знания, чтобы быть полезной на практике.

Руководитель от предприятия  
ФИО

 Максименко Д.А.  
подпись

М.П.



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

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Серебренникова Виктория Витальевна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1  
согласно приказу ректора № 1511-9 от 09.06.2025 года  
направляется в ООО "ГК "Владивосток" г. Владивосток  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 19.06.2025 года по  
02.07.2025 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



### Отметки о выполнении и сроках практики

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и убытии | Печать, подпись  |
|--------------------------|-----------------------------|--|
| ООО ТК Владивосток       | 19.06.2025                  |  |
|                          | 02.07.2025                  |  |

