

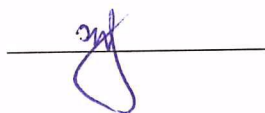
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г.

Студент группы
С-ТГ-23-Г1



В.О. Жилина

Наименование предприятия: ООО «Джи 1 Интертейнмент»

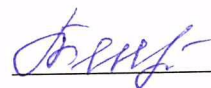
Руководитель практики
от предприятия



А.В. Купленко

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»	5
1.2 Учредительные документы, организационно– правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	12
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент» ..	15
2.1 Анализ деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	15
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент». Культура предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	18
2.3 Информационные технологии ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	21
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	23
4 Система обеспечения безопасности.....	25
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	27
6 Индивидуальное задание.....	49
Заключение	52
Список использованных источников.....	54
Приложение А. Экстерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	57
Приложение Б. Номерной фонд ООО «Джи 1 Интертейнмент»	58
Приложение В. Рестораны и бары гостиницы ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	62

Введение

Индустрия гостеприимства активно развивается во многих странах по всему миру, включая Россию, она чутко реагирует на запросы общества и старается успеть за новыми быстро меняющимися тенденциями. Так гостиницы стали внедрять и использовать новые цифровые технологии что сильно упрощает работу и помогает гостям, а также стали больше уделять внимания комфорту и безопасности своих клиентов [1,2].

Рассмотрим, что же такое индустрия гостеприимства, гостиница и предприятие размещения. Индустрия гостеприимства – это широкая категория областей в сфере услуг, которая включает в себя жилье, услуги питания и напитков, планирование мероприятий, тематические парки, туристические агентства, туризм, отели, рестораны, ночные клубы и бары. Гостиница – это здание (или несколько обособленных строений с одним административным корпусом), разделенное на меблированные номера для временного пребывания в них определенного количества людей. Помимо жилого помещения, с момента заселения постояльцу предоставляется ряд услуг, конкретный перечень которых зависит от уровня сервисного обслуживания того или иного отеля. Предприятия размещения — это организации, которые предоставляют услуги по предоставлению временного жилья для путешественников, туристов и других людей, нуждающихся в месте для проживания на определенный период времени. Все определения объединяет услуга размещения [3,4].

Со «02» по «22» апреля 2025 года я проходила производственную практику в рамках программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело» на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal», расположенным по адресу: г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73.

Целью прохождения практики по профессиональным модулям ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг в рамках программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело» было: сбор материалов и ознакомление с сопами, обобщение и углубление теоретических знаний, умение использовать уже полученные навыки и знания в процессе обучения в деле, а также приобрести новые, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- Отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями.
- Осуществить прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.
- Оформить принятые заявки на оказание соответствующих услуг.

- Внести изменения в заказ.
- Отработать навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.
- Ознакомиться со стандартами обслуживания клиентов.
- Составить отчетность.
- Информировать потребителей о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- Предоставлять гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Информировать гостей об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Внести изменения в заказ на бронирование.
- Отработать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Отработать навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет-ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «Джи 1 Интертейнмент».

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

1.1 История создания и развития ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Название Tigre de Cristal в переводе с французского означает «кристальный тигр», где тигр олицетворяет принадлежность комплекса к дальневосточной территории, а кристалл символизирует прозрачность, открытость и честность игорного бизнеса [5].

История создания предприятия начинается с того, что в августе 2009 года Приморский край был определён Правительством и Государственной думой России как одна из четырёх игровых зон страны

Гостинично-развлекательный комплекс Tigre de Cristal Hotel & Resort положил начало новой истории развлечений на Дальнем Востоке, став первым резидентом интегрированного развлекательного курорта «Приморье» в 2015 году и открыв для своих гостей мир по-настоящему ярких и незабываемых впечатлений.

Открытие комплекса прошло 8 октября 2015 года в формате Soft Opening – так называемое «операционное открытие». Все игровые автоматы и столы были готовы к использованию, открыты рестораны, готовы к заселению гостиничные номера.

До сентября 2017 года единственным оператором Tigre de Cristal являлась компания Summit Ascent Holdings Ltd – дочерняя структура Лоуренса Хо Яу Лунг – гонконгского бизнесмена в сфере индустрии азартных игр, генерального директора и совладельца компании Melco Crown Entertainment. В 2017 году Лоуренс Хо покинул управление компании и продал 30% акций Summit Ascent Holdings Limited ведущей тайваньской судоходной компании First Steamship Company Limited. В мае 2019 года в проект Summit Ascent вошла компания Suncity Group Holdings Limited из Макао, которая купила 27,97% акций у компании First Steamship Company Ltd и 41,69% акций в 2020 году у компании Summit Ascent, тем самым став обладателем контрольного пакета акций в размере 69,66%.

«Tigre de Cristal» включает в себя казино, пятизвездочный отель, ресторан авторской кухни, бары, и проводит для своих гостей еженедельные шоу-программы, праздничные концерты популярных артистов и другие развлекательные мероприятия.

В казино Tigre de Cristal около 300 слот-аппаратов, включая Novomatic, Spielo и Mercur, а также 40 игровых столов для игры в русский покер, техасский холдем, американскую рулетку, блэкджек и баккара.

Месторасположение отеля: ул. Муравьиная Бухта, 73, г. Артём.

С отелем можно связаться по телефону: +7 (423) 246–88–88.

Электронная почта отеля: cristalline@tdc.ru.com.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Учредительные документы предприятия – это документы, на основании которых действует компания [6].

Учредительные документы ГРК «Tigre de Cristal» включают в себя:

- Устав – основной документ, определяющий цели, структуру и правила деятельности ГРК.
- Свидетельство о государственной регистрации – удостоверяет юридический статус ГРК.
- Лицензии – необходимые для осуществления определенных видов деятельности, таких как азартные игры.
- Протоколы собраний участников - фиксируют решения, принятые на собраниях учредителей.
- Договоры – соглашения с партнерами, поставщиками и другими контрагентами.
- Штатное расписание – документ, определяющий состав персонала, штатную численность и должности работников гостиницы.
- Копии свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП) – документы, подтверждающие государственную регистрацию предприятия.
- Нормативный документ – это документ, который устанавливает правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Деятельность гостиничного комплекса «Tigre de Cristal» регулируется следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 29.12.2006 №244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».
- Федеральный закон от 07.08.2001 №115 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма».
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Организационно-правовая форма – это способ организации и ведения предпринимательской деятельности, имеющий закрепление в виде юридического документа.

Организационно-правовая форма определяет ответственность компании по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий [7].

ГРК «Tigre de Cristal» является частью ООО «Джи 1 Интертейнмент». ООО (Общество с ограниченной ответственностью) – это организационно-правовая форма коммерческой организации, учредители которой несут ответственность по обязательствам общества в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Основными признаками ООО «Джи 1 Интертейнмент» как организационно-правовой формы являются:

- Участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости своих вкладов.
- Общество создается на основе учредительного договора и устава.
- Управление обществом осуществляется участниками или их органами в соответствии с уставом.

ГРК «Tigre de Cristal» функционирует в рамках ООО «Джи 1 Интертейнмент». Это организация с ограниченной ответственностью, учредители которой несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Деятельность гостиницы регулируется нормативными документами в сфере гостиничного бизнеса и законодательством Российской Федерации.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей. Сущность организационной структуры в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Четкая структура способствует повышению эффективности предприятия [8].

Отель «Tigre de Cristal» имеет линейную-функциональную структуру, представленную на рисунке 1. В данном случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя. Свои решения они воплощают в жизнь либо через главного руководителя, либо (в пределах своих полномочий) непосредственно через соответствующих руководителей служб-исполнителей.

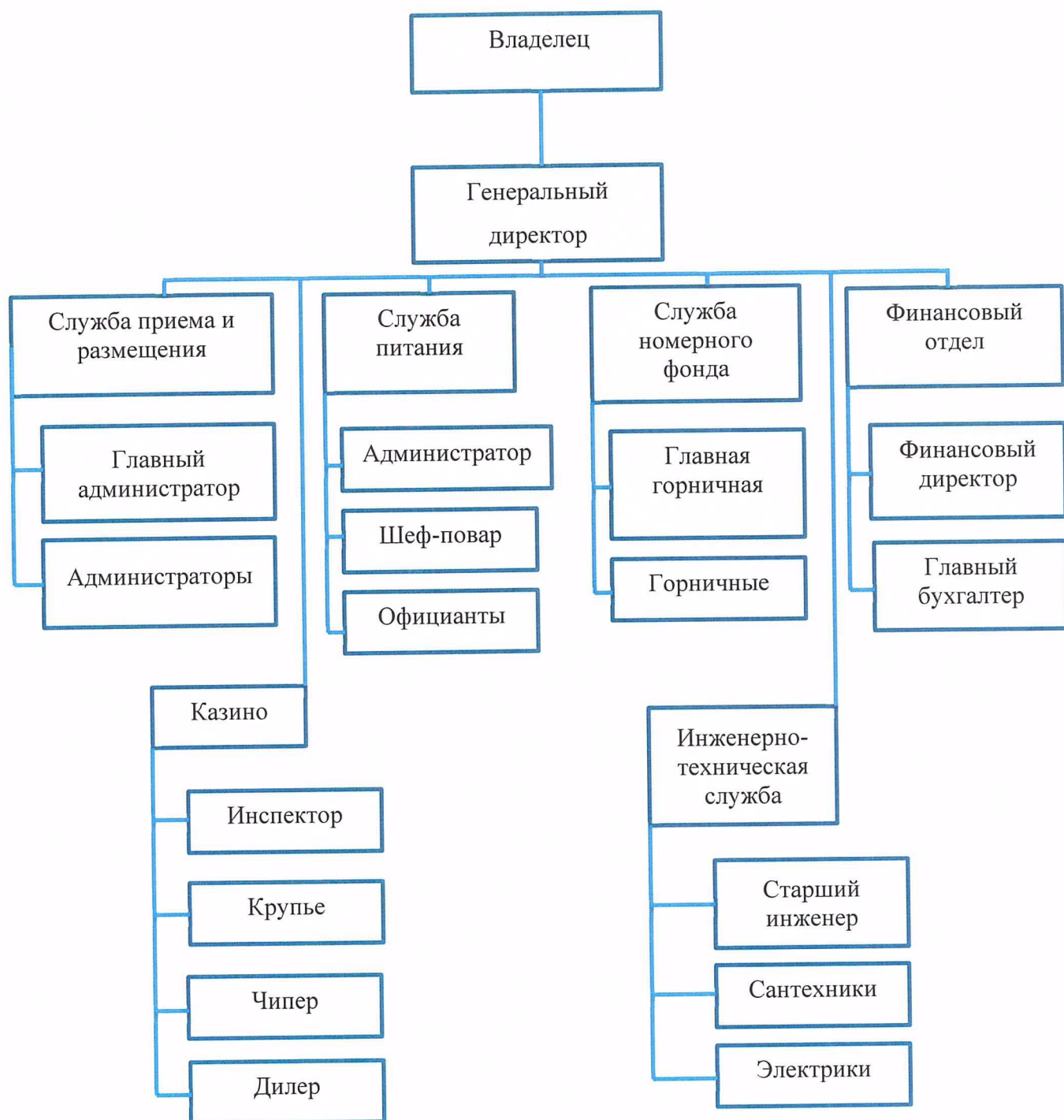


Рисунок 1 – Организационная структура ГПК «Tigre de Cristal»

Так мы видим, что самую верхнюю точку занимает генеральный директор. Им определяются стратегические цели гостиничного предприятия. Также во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

Таким образом, владелец является высшей инстанцией. Генеральный директор подчиняется владельцу и несет ответственность за все операции. Каждый отдел в гостинице имеет свои уникальные функции (таблица 1).

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ГРК «Tigre de Cristal»

Служба/отдел	Функции	Характеристика
Служба приема и размещения	Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.	Администратор координирует работу остальных и следит за выполнением стандартов сервиса. Ночной аудитор управляет отелем в ночное время, решает возникающие проблемы, следит за безопасностью и проводит аудит. Менеджер по работе с гостями отвечает за поддержание высокого уровня обслуживания гостей, организует VIP-услуги и решает сложные вопросы.
Служба питания	Организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т.д.).	Шеф-повар службы общественного питания составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии. Администратор службы питания управляет рестораном или кафе, контролирует бронирование столов, следит за качеством обслуживания, решает конфликтные ситуации с гостями, контролирует работу официантов и другого персонала, отвечает за соблюдение стандартов сервиса и санитарии. Официанты принимают заказы, подают блюда и напитки, консультируют гостей по меню, обеспечивают комфортное обслуживание, рассчитывают гостей, поддерживают чистоту в зале.
Служба номерного фонда	Занимается уборкой и поддержанием чистоты в номерах и общественных пространствах; контролирует состояние и инвентаризацию имущества	Горничная занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы. Супервайзер руководит службой горничных, распределяет задания, контролирует качество уборки номеров и общественных зон, проводит инструктажи по стандартам уборки и санитарии, следит за наличием необходимых моющих средств и инвентаря, отвечает за соблюдение чистоты и порядка во всей гостинице.

Продолжение таблицы 1

Служба/отдел	Функции	Характеристика
Финансовый отдел	Ведение управленческого учета деятельности гостиницы, формирование регулярной управленческой отчетности. Разработка и внедрение корпоративных стандартов, норм, регламентов и положений по управленческому учету. Формирование учетной политики в соответствии с потребностями гостиницы.	Финансовый директор обеспечивает работу предприятия в финансовом и административном отношении и содействие в области управления его основной деятельностью. Ответственный за всю сферу учета, включая начисление заработной платы, обслуживание кредиторской и дебиторской задолженности, подготовку отчетов для нужд управленческого учета и налоговых органов, в тесном взаимодействии с непосредственно подотчетным ему главным бухгалтером. Главный бухгалтер ведет бухгалтерский учет, составляет финансовую отчетность в соответствии с законодательством, контролирует первичную документацию, управляет налоговыми обязательствами, отвечает за точность и достоверность финансовых данных.
Казино	Организует и проводит азартные игры, включая игровые автоматы и карточные игры, контролирует соблюдение правил и честность игр, управляет взаимодействием с клиентами и предоставляет им различные промо-акции. Также казино обеспечивает безопасность своих посетителей и сотрудников, управляет финансовыми потоками и ведет учет выигрышей и проигрышей	Крупье ведёт игру, выдаёт участникам их выигрыши и забирает проигранные ставки. Чипер работник, который во время работы группирует фишки по цвету или номиналу на рулетках и разбирает колоды карт для карточных игр по мастям и старшинству. Дилер ведёт игру за столом в таких играх, как покер, рулетка, крэпс, блек-джек, баккара и т. д. Также дилер обязан поддерживать разговор с клиентом, объяснять правила игры, следить за выполнением правил клиентами. Инспектор работник, который обязан следить за всеми действиями дилера, чипера, клиента. Инспектор обязан помогать клиентам и дилеру в случае ошибки за столом, следить за выполнением всех правил казино, выявлять факты мошенничества.
Служба безопасности	Обеспечение безопасности клиентов и принадлежащего им имущества. Поддержание порядка на всей охраняемой территории. Обеспечение покоя и конфиденциальности гостей отеля. Мгновенное реагирование на любые ситуации.	Начальник службы безопасности обеспечивает соблюдение действующих законов и внутренних нормативных актов, а также проводит мероприятия по выявлению и предотвращению преступлений, хищений и сговоров в организации. Охранники обеспечивают физическую безопасность казино и гостиницы, патрулируют территорию, контролируют доступ посетителей, следят за порядком, предотвращают кражи и другие правонарушения, реагируют на чрезвычайные ситуации, обеспечивают соблюдение правил внутреннего распорядка.

Продолжение таблицы 1

Служба/отдел	Функции	Характеристика
Инженерно-техническая служба	Поддерживает инфраструктуру здания, включая системы электроснабжения, водоснабжения и отопления, а также проводит регулярное обслуживание и ремонт.	Старший инженер руководит инженерно-технической службой, отвечает за техническое состояние всех систем комплекса (отопление, вентиляция, кондиционирование, электроснабжение, водоснабжение и канализация и т.д.), планирует и контролирует ремонтные работы, составляет бюджеты на техническое обслуживание, закупает необходимые материалы и оборудование, контролирует работу подчиненных (сантехников электриков и др.), отвечает за безопасность эксплуатации инженерных систем. Сантехники отвечают за бесперебойную работу систем водоснабжения и канализации, проводят профилактические работы и ремонт сантехнического оборудования, устраняют поломки и течи, занимаются установкой и заменой сантехнических приборов. Электрики отвечают за бесперебойную работу электроснабжения комплекса, проводят профилактические работы и ремонт электрооборудования, устраняют поломки и короткие замыкания, занимаются установкой и заменой электроприборов, обеспечивают безопасность электросетей.

Преимущества линейно-функциональной организационной структуры управления [9]:

Быстрое осуществление действий по распоряжениям и указаниям, отдающимся вышестоящими руководителями нижестоящим.

- Рациональное сочетание линейных и функциональных взаимосвязей;
- стабильность полномочий и ответственности за персоналом;
- единство и чёткость распорядительства;
- более высокая, чем в линейной структуре, оперативность принятия и выполнения решений;

- личная ответственность каждого руководителя за результаты деятельности;
- профессиональное решение задач специалистами функциональных служб;

Недостатки линейно-функциональной организационной структуры управления [10]:

- Каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы;

– отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями;

- чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;
- аккумуляция на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативных задач.

Гостиница «Tigre de Cristal» использует линейно-функциональную структуру управления, она позволяет четко распределять задачи подразделений и тем самым улучшать их эффективность и эффективность работы отеля в целом. Структура имеет свои преимущества и недостатки, но в целом она эффективна.

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Гостиница ГРК «Tigre de Cristal», как и любое другое гостиничное предприятие, ставит перед собой ряд основных задач, направленных на обеспечение качественного обслуживания гостей и эффективное функционирование.

Основные задачи ГРК «Tigre de Cristal»:

- Привлечение коммерческой прибыли;
- качественное обслуживание гостей;
- безопасность гостей;
- содержание в надлежащем состоянии помещений базы отдыха;
- эффективное управление ресурсами;
- соблюдение стандартов качества;
- развитие и совершенствование деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.

К основным видам деятельности гостиницы относятся [1]:

- Код ОКВЭД 92.11 – Деятельность игорных заведений: Основной вид деятельности, связанный с организацией и проведением азартных игр.
- Код ОКВЭД 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания: Предоставление гостиничных услуг, включая номера различного уровня комфорта.
- Код ОКВЭД 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания: Работа ресторанов и баров, расположенных на территории комплекса.
- Код ОКВЭД 92.7 – Предоставление прочих услуг развлечения и отдыха: это может включать в себя различные развлекательные мероприятия, шоу-программы, ночные клубы и т.д.

Перечень услуг гостиницы представлен в таблице 2 [1]:

Таблица 2 – Перечень услуг ГРК «Tigre de Cristal»

Бесплатные услуги	Платные услуги
– Wi-Fi на всей территории; – парковка; – завтрак; – пробуждение к определенному времени; – детские кровати/люльки;	– трансфер; – казино/игровые автоматы; – мини-бар; – химчистка/прачечная/гладильные услуги; – конференц-зал/банкетный зал;

Продолжение таблицы 2

Бесплатные услуги	Платные услуги
–удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; – доставка прессы.	– экскурсии; – рестораны/бары; – телефонные переговоры; – факс/копировальные услуги в бизнес-центре; – гольф симулятор.

Таким образом, гостиница предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей, предоставляет широкий спектр как платных так бесплатных услуг, хорошо сочетая в себе элементы гостеприимства и развлечений, она регулярно выполняет ряд основных задач и улучшает эффективность работы в гостинице.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Гостиница «Tigre de Cristal», расположенная в Приморском крае России, уже зарекомендовала себя как важный объект туристической инфраструктуры, особенно в контексте развития игровой зоны «Приморье».

Перспективы ее развития могут быть следующие:

- 1) С учетом роста интереса к Дальнему Востоку России, «Tigre de Cristal» может привлекать больше туристов как из России, так и из стран Азии. Развитие международных авиаперевозок и улучшение транспортной инфраструктуры будут способствовать этому.
- 2) Введение новых услуг, например таких как спа и другие развлекательные программы, может значительно повысить привлекательность гостиницы. Также стоит рассмотреть возможность организовывать выставки.
- 3) Рассмотреть новые партнерства и возможно убрать некоторые старые если они уже не актуальны. Сотрудничество с туристическими агентствами, авиакомпаниями и другими гостиницами может помочь в привлечении клиентов и создании комплексных туристических пакетов.
- 4) Внедрение экологически чистых технологий и практик может привлечь внимание клиентов, заинтересованных в ответственных формах туризма. Это может включать использование альтернативных источников энергии, программы по утилизации отходов и т.д.
- 5) Внедрение современных технологий для улучшения клиентского сервиса.
- 6) Учитывая текущие тенденции, гостиница может ориентироваться на внутренний рынок, предлагая специальные предложения для российских туристов и акцентируя внимание на отдыхе с семьей или корпоративных мероприятиях.
- 7) Улучшить интерьер и экстерьер гостиницы, поменять потертую мебель на новую, и обновить дизайн номеров в соответствии с новыми модными тенденциями.

8) Организовать бар на открытом воздухе, который будет работать в определенный сезон.

9) Так как гостиница находится посреди леса, можно расширить парковую зону и проложить тропу с хорошим освещением и местами для отдыха. На самой же территории гостиницы можно сократить парковочные зоны, или переместить их в одну часть территории, а остальную озеленить.

10) Для застройки парковой зоны гостиницы можно использовать фонтаны, которые будут эффектно смотреться на фоне зеленых насаждений и большого здания гостиницы. Также можно использовать декоративные элементы в виде тигров, которые мы наблюдаем на всей территории гостиницы, они хорошо впишутся в парковую зону отеля.

11) В конце парковой зоны можно сделать так называемый «тихий уголок» – это отдаленное тихое место, с декорациями в виде закрытой арки или беседки с красивыми насаждениями и, в котором гости и молодые пары смогут уединиться. В будущем его можно использовать как дополнительное предложение в пакете услуг для молодоженов, например предлагать фотосессии с фотографом.

В целом, перспективы развития гостиницы «Tigre de Cristal» зависят от множества факторов, включая экономическую ситуацию, политическую стабильность и развитие туристической инфраструктуры в регионе. С правильной стратегией и подходом гостиница имеет все шансы стать одним из ведущих туристических направлений в России и Азии.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

2.1 Анализ деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

ГРК «Tigre de Cristal» – это многофункциональный комплекс, включающий в себя не только гостиничные услуги, но и игорную зону, рестораны, бары, развлекательные заведения и другие сервисы.

ГРК «Tigre de Cristal» имеет 5 звезд. К особенностям данной категории можно отнести [11]:

- Площадь предлагаемых апартаментов – от 14 м² для одноместных, и от 16 – для номеров, рассчитанных на двух человек.
- Минимальные габариты санузла – 3,8 «квадрата».
- Пространство холлов до 160 кв. м., наличие медицинского кабинета.
- Возможность аренды автомобиля и бронирования конференц-зала.
- Ежедневное обслуживание, услуги химчистки, стирки и глажки белья.
- Доступный беспроводной интернет.
- Сопровождение швейцара и носильщиков.
- Опция заказа билетов на транспорт или развлекательные мероприятия.
- Вместимость отеля – 121 номер (Таблица 3).

Таблица 3 – Номерной фонд ГРК «Tigre de Cristal»

Категория номера	Характеристика	Цена	Кол-во
Standard King	Однокомнатные стандартные номера площадью от 24 до 32 м ² созданы для комфортного пребывания. Каждый номер оборудован большой двуспальной кроватью и зоной отдыха, кофемашиной, а также мини-баром с разнообразным алкоголем. Ванная комната оснащена душевой кабиной с тропическим душем.	От 10 625 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	38
Deluxe King	Улучшенная категория однокомнатных номеров площадью до 52 м ² . Здесь найдётся место и для работы, и для отдыха, так как номер оснащён письменным столом с креслом. Помимо тропического душа, в ванной комнате представлена отдельно стоящая ванна. Номера данной категории бывают смежными, что удобно, если вы путешествуете семьёй или большой компанией.	От 11 475 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	43
Junior Suite	Полулюкс площадью до 60 м ² с мягким угловым диваном идеально подойдёт любителям повышенного комфорта. При желании номера категории Junior Suite могут быть объединены, и их общая площадь составит более 100 м ² . Ванна расположена напротив панорамного окна, где открывается вид на бухту или горный массив.	От 16 150 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	30

Продолжение таблицы 3

Категория номера	Характеристика	Цена	Кол-во
Deluxe Suite	Двухкомнатный номер премиального класса площадью 80 м ² состоит из гостиной с обеденной зоной на 4 персоны, а также спальни с рабочей зоной. Номер идеально подходит для размещения семьи с детьми – дополнительное пространство позволяет установить ещё одну кровать. В ванной комнате представлен тропический душ и отдельно стоящая ванна, присутствуют премиальные банные принадлежности.	От 23 400 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	6
Corner Suite	Просторные угловые номера площадью 124 м ² отличаются шикарным панорамным видом из окон, могут быть объединены с номером категории Deluxe King. Апартаменты состоят из двух комнат: гостиная с угловым диваном и обеденной зоной на 4 персоны и уютная спальня с отдельной гардеробной. В ванной комнате представлены джакузи и ливневый душ.	От 30 400 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	2
Premier Suite	Апартамент Premier Suite, который занимает площадь 164 м ² , состоит из двух комнат и оборудованной кухни. Большая гостиная меблирована мягкими диванами и массажным креслом Yamaguchi. Представлена обеденная зона на 6 персон, что идеально подойдёт для проведения времени с семьёй или бизнес-встреч. Отдельная гардеробная зона соединяет спальню с ванной комнатой, где у панорамного окна с видом на бухту находится джакузи. В ванной комнате установлен массажный стол и представлены премиальные банные принадлежности.	От 45 400 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	1
Presidential Suite	Президентский номер площадью 207 м ² состоит из трёх комнат, при желании его можно расширить до 250 м ² , объединив со смежным номером Deluxe King. Гостиная укомплектована мягкими диванами и массажным креслом Yamaguchi, одну из стен гостиной занимает панорамное окно с видом на Уссурийский залив. Обеденный зал на 8 персон соединяет гостиную и кухню. Кухня оснащена всем необходимым, включая большой холодильник, плиту с духовым шкафом и дополнительные бытовые приборы. Спальню и ванную комнату соединяет отдельная гардеробная с дамским уголком. Ванная комната оборудована всеми удобствами для отдыха после насыщенного дня: гидромассажной ванной и инфракрасной сауной с премиальными банными принадлежностями.	От 75 000 р. (с 1.04 по 30.04 2025 г)	1

Отель «Tigre de Cristal» предоставляет своим гостям возможность выбрать номер, соответствующий их требованиям и бюджету. Широкий выбор категорий, просторные номера, дополнительные удобства и премиальные услуги делают отдых в этом отеле комфортным и незабываемым [1].

Ценовая политика дополнительных услуг отеля представлена в таблице 4 [1].

Таблица 4 – Ценовая политика дополнительных услуг ГРК «Tigre de Cristal»

Услуга	Цена
Дополнительное питание (завтрак/обед/ужин)	От 700 р.
Заказ блюд и напитков в номер	От 300 р.
Услуги прачечной и химчистки	От 300 р. (за единицу одежды)
Трансфер	От 1500 р.
Экскурсии	От 2000 р.
Конференц-зал/банкетный зал	От 5000 р.
Факс/копировальные услуги в бизнес-центре	50 р./лист
Мини-бар	От 300 р.
Телефонные переговоры	10 р./мин.
Гольф-симулятор	2000 р./час
Казино	Минимальная ставка 50 копеек

Также в гостинице большой выбор ресторанов и баров, под любое предпочтение гостя (приложение В).

В высококласном европейском ресторане «Cascade» проходят завтраки для гостей отеля «Tigre de Cristal» в формате шведского стола с понедельника по пятницу с 8:00 до 11:00, с субботы по воскресенье с 8:00 до 12:00. График работы ресторана: вс-чт с 18:00 до 00:00, пт-сб с 18:00 до 01:00. Ресторан «Cascade» работает каждый день по меню à la carte и в формате шведского стола. Для особых событий в кругу близких или бизнес-встреч есть отдельный камерный зал Ballantyne Room.

Также питание гостей по ваучерам производится в пана-азиатском ресторане «88». «88» имеет сакральное значение, жители Китая верят, что такое сочетание цифр сулит богатство. Повара из северных провинций Китая готовят традиционные блюда на открытом огне, лакомства из мяса и морепродуктов. График работы: пятница и суббота с 18:00 до 01:00. Организация питания, отдыха и развлечений является одной из основных функций ресторанов «88» и «Cascade».

Бар Whiskers – центральный и главный бар ГРК «Tigre de Cristal» с быстрым сервисом, расположен перед сценой в банкетном зале. Бар предлагает небольшое меню, которое будет подаваться на специальные посадочные места в стороне от бара.

В баре Nouveau самая большая площадь для обслуживания гостей, есть собственная кладовая и широкий ассортимент водки, на территории бара разрешено курение [3].

ГРК «Tigre de Cristal» владеет номерным фондом, состоящим из различных категорий номеров, удовлетворяющих потребности различных категорий клиентов, а также он имеет превосходные рестораны и бары, в которых прекрасное обслуживание и сервис.

Ценовая политика гибкая, в зависимости от категории номера и дополнительных услуг. Отель стремится обеспечить комфорт и качественное обслуживание своим гостям, что делает ее привлекательным вариантом для проживания.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент». Культура предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Организация клиентского сервиса в ГРК «Tigre de Cristal» играет ключевую роль в формировании уютной и приятной обстановки для посетителей.

Бронирование номера состоит из следующих этапов:

- 1) Приветствие гостя, название отеля, должность, имя. Уточнить чем можем помочь.
 - 2) Просим гостя представиться.
 - 3) Уточняем вид бронирования (индивидуальное/групповое).
 - 4) Уточняем даты проживания.
 - 5) Спрашиваем на какое количество человек гость хочет забронировать номер.
 - 6) Узнаем есть ли у гостя особые пожелания к номеру.
 - 7) Предложить варианты номеров (от номера большей стоимости к номеру меньшей стоимости), спрашиваем какой вариант больше понравился гостю.
 - 8) Спрашиваем необходимость включения пакетов питания в стоимость проживания.
- Называем общую стоимость проживания.

- 9) Уточняем желает ли гость продолжить бронирование.
- 10) Уточняем данные гостя (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты)
- 11) Рассказываем о раннем заезде и позднем выезде.
- 12) Уточняем есть ли необходимость организации трансфера от аэропорта.
- 13) Сверяем детали бронирования.
- 14) Спрашиваем желает ли гость прогарантировать свое бронирование.
- 15) Уточняем можем ли еще чем-то помочь.
- 16) Благодарим за звонок, прощаемся.

Следующим не мало важным этапом является заселение в него входят следующие этапы:

- 1) Зрительный контакт, приветствие гостя. Уточняем чем можем помочь.
- 2) Уточняем имя гостя.
- 3) Спрашиваем бронировал ли гость номер ранее.
- 4) Спрашиваем на чье имя было бронирование.
- 5) Сверяем детали бронирования.

- 6) Просим паспорт гостя, спрашиваем можем ли сделать копию.
- 7) Интересуемся как прошло путешествие гостя.
- 8) Отдаем паспорт.
- 9) Просим подписать регистрационную карту.
- 10) Уточняем способ оплаты.
- 11) Просим поставить подпись в информационном счете.
- 12) В конверте отдаем финансово-отчетные документы.
- 13) Информировуем об услугах отеля, уточняем желает ли гость внести депозит.
- 14) Выписываем ключ-карту, рассказываем, как добраться до номера.
- 15) Уточняем нужна ли гостю помощь с багажом или какая-либо другая помощь.
- 16) Информировуем о работе стойки ресепшн.
- 17) Желаем хорошего отдыха

Во время проживания гостям нужно оказывать качественное обслуживание и быстрое реагирование и выполнение запросов, от этого сильно зависит качество проживания гостя и его дальнейшее желание приезжать в эту гостиницу.

Завершающим этапом идет процедура выселения, в которую входит:

- 1) Приветствие гостя, уточняем чем можем помочь.
- 2) Просим напомнить имя.
- 3) Проси ключ-карту, спрашиваем, как прошло проживание.
- 4) Уточняем пользовался ли гость мини-баром.
- 5) Готовим информационный счет, уточняем все ли верно.
- 6) Спрашиваем желает ли гость разделить счета.
- 7) Уточняем способ оплаты.
- 8) Предлагаем бронирование на следующий период пребывания.
- 9) Отдаем итоговый счет и чеки в конверте.
- 10) Уточняем нужна ли помощь с багажом.
- 11) Спрашивает необходима ли организация трансфера до аэропорта.
- 12) Уточняем можем ли еще чем-то помочь.
- 13) Благодарим за выбор нашего отеля, прощаемся.

В гостинице «Tigre de Cristal» больше всего преобладают следующие сегменты гостей:

– Игроки и любители азартных игр. Основной сегмент гостей составляет публика, заинтересованная в азартных играх. Гостиница расположена в игровой зоне, что привлекает как местных жителей, так и туристов, желающих испытать удачу в казино.

– Туристы из Азии. В последние годы наблюдается рост интереса к Дальнему Востоку, и гостиница привлекает гостей из Китая, Южной Кореи и других стран региона. Это связано с развитием транспортных связей и растущим интересом к российскому Дальнему Востоку.

– Корпоративные клиенты. «Tigre de Cristal» также принимает корпоративных клиентов для проведения конференций, семинаров и других деловых мероприятий. Это создает дополнительный поток гостей, которые могут остановиться в гостинице на время своих поездок.

– Пары и романтические путешественники. Гостиница предлагает различные пакеты для романтических выходных, что делает ее привлекательной для пар, ищущих место для отдыха вдали от повседневной суеты.

Технология обслуживания гостя на предприятии питания играет не мало важную роль в формировании полного представления о гостинице и ее услугах.

В ресторанах отеля «Tigre de Cristal» происходит обслуживание по меню, при котором гость заказывает блюда и напитки, а его обслуживает официант. Гостям выносят меню, согласно которому делается заказ. После официант повторяет заказанные позиции посетителям, уносит или оставляет одно меню и сообщает состав заказа на кухню.

Ресторан «Cascade» предлагает завтраки в формате шведского стола, при котором гостям предлагают сразу весь ассортимент блюд, закусок, десертов и напитков. Всю еду выставляют в зале, а гостю остаётся только выбрать, что именно он хочет. Гость берёт тарелку и сам себя обслуживает – он сам решает, что будет есть и в каком количестве.

В барах Whiskers и Nouveau происходит обслуживание за барными стойками. Гость занимает место непосредственно у стойки, чтобы наблюдать за работой бармена и иметь возможность напрямую обсудить свой заказ. Бармен приветствует гостя и предлагает меню напитков, при необходимости консультируя по составу коктейлей, особенностям сортов пива или вин, и помогая с выбором. После того как заказ сделан, бармен приступает к приготовлению напитка, демонстрируя свои навыки и артистизм. Он может использовать различные техники смешивания, взбивания, наслаивания, украшения, чтобы создать не только вкусный, но и визуально привлекательный напиток. Готовый напиток подается гостю на стойке, часто с салфеткой или подставкой. Во время употребления напитка бармен поддерживает общение с гостем, интересуется его впечатлениями, предлагает закуски или дополнительные напитки, создает дружелюбную и непринужденную атмосферу. Оплата заказа обычно происходит сразу после подачи напитка или по окончании вечера.

Культура гостиницы «Tigre de Cristal» является важным аспектом влияющим на общее впечатление гостей. В гостинице акцентируется внимание на высоком уровне сервиса и вни-

мании к каждому гостю, а также он обучен обеспечивать комфорт и удовлетворение потребностей клиентов, что создает атмосферу уюта и заботы. Персонал часто отправляют на тренинги для повышения их квалификации. Также гостиница привлекает гостей из разных стран что способствует культурному обмену. Философия гостиницы основывается на концепции комфорта и высокого уровня сервиса, а миссия заключается в том, чтобы сделать пребывание каждого гостя максимально приятным и запоминающимся.

Так ГРК «Tigre de Cristal» имеет проработанную технологию обслуживания гостей, которая помогает персоналу правильно общаться и находить свой подход к разным сегментам гостей и предоставлять им услуги, а культура гостиницы строится на принципах гостеприимства, разнообразия и заботы о благополучии гостей, что делает ее привлекательным местом для отдыха и развлечений.

2.3 Информационные технологии ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Гостиница «Tigre de Cristal» при работе на ресепшене отеля использует программу «Opera PMS»

OPERA Property Management System (OPERA PMS) — это центральный модуль системы управления отелем OPERA Enterprise Solution. Он охватывает основные бизнес-процессы гостиницы, например такие как:

- групповое и индивидуальное бронирование;
- управление службой приёма и размещения гостей;
- управление номерным фондом;
- кассирские функции и т.д;
- ведение аналитики и отчётности;
- взаимодействие со сторонними интерфейсами (телефонией, платным ТВ, мини-барами, электронными замками и др.) [12].

Основные реимущества использования этой программы:

- Модуль онлайн бронирования в OPERA PMS позволяет эффективно настроить все возможные каналы онлайн продаж, а также приём бронирований через собственный веб-сайт отеля.
- OPERA PMS предоставляет полный функционал управления тарифами, гибко адаптируя их в соответствии с динамикой спроса. Будь то специальные тарифы для корпоративного клиента или расчет стоимости за длительное проживание в апартаментах, OPERA помогает менеджерам по доходам достигать поставленных целей. Система также содержит подсказки по выбору оптимального тарифа.

– Инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчеты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения.

– Мультифункциональная панель Front Desk позволяет селить гостя одним кликом, оперативно выставить счета в режиме «click-n-drag», оставлять сообщения для гостя с определением его локации, а также предоставлять круглосуточно гостевой сервис без прерывания на ночной аудит.

– OPERA имеет подтвержденную интеграцию с более чем 2500 поставщиками различных дополнительных модулей и систем, будь то электронные замки, системы управления доходами, модули бронирования, платёжные шлюзы и многое другое. Выбирая OPERA вы получаете интегрированную технологическую инфраструктуру с полной поддержкой вашего бизнеса.

– Решение OPERA позволяет персоналу отеля выйти за рамки, свободно перемещаться и предоставлять исключительный сервис в любом месте отеля, в любое время. Новое мобильное решение переносит ряд основных функций, таких как поселение, техническое обслуживание и уборка номеров, на мобильные устройства в режиме онлайн [13].

Также в своей работе гостиница пользуется современным офисным пакетом, который включает в себя приложения для обработки текстов, создания таблиц и разработки презентаций. Как правило, это программы Microsoft Office, такие как Word для написания документов и Excel для ведения учетных таблиц, финансового анализа и отчетности. Персонал гостиницы использует Word для создания стандартных документов, как например, контракты с клиентами, внутренние отчеты и служебные записки. Excel служит для анализа данных о заполняемости номеров, планировании бюджета и учета расходов.

Так мы можем наблюдать что ГРК «Tigre de Cristal» активно использует современные технологии, которые помогают им эффективно вести бизнес. Программа Opera PMS делает процесс работы с гостем более легким и автоматизированным, а совместная работа с такими программами как Microsoft Office, Word и Excel дополняет и делает работу более эффективной и удобной что повышает производительность персонала.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование сбыта (продаж) гостиничного продукта – является комплексом мер, направленных на рост покупательского спроса, а также на ускорение интенсификации процесса его реализации. Пред тем, как начинать стимулировать сбыт, нужно поставить сначала задачу по активизации процесса продаж услуг. По этой причине данный процесс может быть представлен в виде действий, акций и мер, ориентированных на появление мотивации потребителя к совершению сделки в ближайшее время [14].

Основная маркетинговая деятельность в гостинице «Tigre de Cristal» является официальный сайт, на нем указана вся необходимая информация, документы и контактные данные, именно там гости могут узнать о новых акциях и скидках, которые на данный момент проводит гостиница

Также гостиница использует социальные сети (Telegram и ВКонтакте), они помогают гостинице взаимодействовать с потенциальными гостями, делиться новостями, акциями и событиями, а также получать обратную связь.

Способы стимулирования продаж в ГПК «Tigre de Cristal» представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Способы стимулирования продаж в ГПК «Tigre de Cristal»

Способы стимулирования продаж	Характеристика
Акции	«Телефон за поинты» – с 26 марта по 31 декабря 2025 года. Участники зарабатывают поинты и обменивают их на новинки смартфонов. «Слот-гонка» – с 31 марта по 25 апреля 2025 года, каждый день с понедельника по четверг, с гранд-финалом по итогам недели. «Слот-турниры Блиц» – с 4 апреля по 26 апреля 2025 года, однодневные турниры на слот-аппаратах. «Карта сокровищ» – с 11 апреля по 25 апреля 2025 года. Участники отправляются на поиски сокровищ в Tigre de Cristal. «Выигрыш есть – можно поесть» – с 1 января по 31 декабря 2025 года. Участники играют на слот-аппаратах и выигрывают завтрак или ужин на двоих в ресторанах Tigre de Cristal. «Удачные выходные» – с 8 января по 30 апреля 2025 года, специальное предложение пятизвездочного отеля Tigre de Cristal.
Скидки	Скидка до 15% для первого и повторного заказа номера при использовании кода ANEE. Скидка до 20% при оплате брони в приложении «Яндекс Путешествия» с использованием кода ND20. Скидка 12% при бронировании на сайте «Яндекс Путешествия» с применением кода ND20. Скидка 15% на первую бронь в отеле при оплате в приложении «Отелло» с использованием кода BES2.

Продолжение таблицы 5

Способы стимулирования продаж	Характеристика
Тарифы	«Гостиничный» Расчетный час в первый день заезд после 16.00, в последний день выезд до 16.00В стоимость входит Проживание, питание по выбранному тарифу. Обязательные доплаты: гостиница имеет право при размещении взимать непосредственно с Клиента дополнительную плату или депозит за дополнительные услуги. Размер регистрационного сбора в отношении иностранных граждан-клиентов гостиница устанавливает самостоятельно. Возможные доплаты: трансфер, аренда конференц-зала и другие услуги, не входящие в стоимость путевки.

ГРК «Tigre de Cristal» использует различные инструменты маркетинга и продаж для привлечения клиентов. Печатная реклама позволяет донести информацию до потенциальных клиентов, активно не использующих информационные технологии и в сжатом варианте буклета показать все преимущества выбора данной гостиницы. Электронный вариант позволяет разносить рекламу на посторонние сайты или приложения что позволяет охватывать больше активных пользователей сети. Стратегии стимулирования продаж, включая акции и скидки, делают предложение более привлекательным, что способствует увеличению заполняемости и повышению общей конкурентоспособности.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – это неотъемлемая часть гостеприимства. Гости хотят чувствовать себя в безопасности и быть уверенными, что отель заботится о их благополучии. Поэтому, среди первых вопросов, на которые отель обязан ответить, когда приветствует гостей, должен быть вопрос о безопасности. Гостиница должна обеспечивать безопасность не только для гостей, но и для своих сотрудников, чтобы все чувствовали себя защищенными. Большие гостиницы, как правило, создают собственную службу безопасности, включая соответствующих специалистов в штат сотрудников [16].

В ГРК «Tigre de Cristal» предпринимаются следующие регламентируемые меры безопасности:

- Инструкции по охране труда и технике безопасности: эти документы детально описывают правила поведения персонала во всех зонах комплекса (казино, рестораны, служебные помещения и т.д.) для предотвращения несчастных случаев. Они должны соответствовать законодательству РФ и регулярно обновляться. Раздельные инструкции могут существовать для разных отделов и должностей.
- Положение о службе безопасности: определяет структуру, функции и обязанности службы безопасности, включая порядок взаимодействия с другими подразделениями и внешними организациями (например, полицией). Описывает полномочия сотрудников службы безопасности.
- План мероприятий по обеспечению пожарной безопасности: этот документ содержит подробное описание мер по предотвращению и тушению пожаров, процедуры эвакуации персонала и гостей, а также порядок взаимодействия с пожарной службой. Регулярно проверяется и обновляется. Включает планы эвакуации для каждого этажа и зоны.
- Инструкции по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях: Подробные инструкции по действиям персонала в различных чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, террористические угрозы, медицинские чрезвычайные ситуации). Описывает обязанности сотрудников на различных должностях.
- Правила внутреннего распорядка для персонала и гостей: регламентирует порядок поведения всех лиц на территории комплекса, включая правила пользования услугами, меры безопасности и запреты.
- Политика конфиденциальности и защиты персональных данных: описывает процедуры сбора, хранения и обработки персональных данных гостей и сотрудников, в соответствии с законодательством о защите данных.

– Договоры с внешними организациями: Документы, подтверждающие сотрудничество с охранными предприятиями, поставщиками оборудования и услуг по техническому обслуживанию систем безопасности, специалистами по противопожарной обработке и др.

Используемые технические средства:

– Система охранной сигнализации: обнаруживает и сигнализирует о несанкционированном проникновении на территорию и в помещения комплекса. Интегрирована с другими системами безопасности (видеонаблюдение, система оповещения).

– Система видеонаблюдения (CCTV): позволяет вести круглосуточный мониторинг территории и внутренних помещений, сохраняя записи для расследования инцидентов. Архив видеозаписей хранится в соответствии с законодательством.

– Система контроля доступа: ограничивает доступ в различные зоны комплекса, используя электронные ключи, карты и биометрические системы.

– Противопожарная система: включает автоматические системы пожаротушения, систему оповещения о пожаре, эвакуационные выходы и средства пожаротушения (огнетушители, пожарные краны). Регулярно проходит техническое обслуживание.

– Система технического обслуживания: регламентирует регулярные проверки и техническое обслуживание всех инженерных систем комплекса для предотвращения аварийных ситуаций.

– Система информационной безопасности: защищает информационные системы и данные комплекса от несанкционированного доступа, несанкционированного использования, разрушения и несанкционированных модификаций. Включает антивирусную защиту, файерволы и другие средства защиты [1].

Гостиница «Tigre de Cristal» уделяет большое внимание безопасности как своих гостей, так и сотрудников. Отель устраивает регулярные проверки и учения, что поможет предотвратить чрезвычайные ситуации или быстро и грамотно на них среагировать. Система обеспечения безопасности представляет собой комплексный подход, сочетающий строгие внутренние регламенты, современные технические средства и сотрудничество с внешними специализированными организациями.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Данная профессиональная компетенция подразумевает под собой координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства, способность специалиста разрабатывать и реализовывать планы работы для сотрудников различных служб, используя технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Планирование текущей деятельности включает в себя разработку плана и определение целей деятельности служб, и их сроки выполнения, также туда входит составление схемы взаимодействия служб и их графиков выхода на работу и отпусков, составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении, оценка эффективности работы служб. Необходимым аспектом является прогнозирование нагрузки персонала с учетом особенностей сезонности и непредвиденных ситуаций. Специалист, имеющий данную компетенцию, должен владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации), техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, а также необходимо знать культуру межличностного общения. Эффективное планирование деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства помогает улучшить эффективность всей гостиницы, благодаря рациональному использованию ее ресурсов и возможностей [17].

1) Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.

Если гость желает остановиться в гостинице, ему необходимо оставить заявку на бронирование, он может сделать это как на официальном сайте гостиницы, заполнив все данные самостоятельно, так и напрямую связавшись с менеджером и обсудить все детали с ним. Сотрудник отдела бронирования поможет гостю подобрать необходимый номер и по желанию включить в бронь дополнительные услуги. После разговора на электронную почту гостя придет подтверждение бронирования. В основном заявки на бронирование номеров по телефону приходят, от физических лиц и небольших компаний. Бронирование по телефону происходит следующим образом:

1) Во время звонка сотрудник отдела бронирования заполняет бланк-заявку на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ;

2) Далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ;

Если запрос на бронирование происходит от частного лица, то необходимо сразу сообщить номер брони. Если же запрос от компании, то его сначала необходимо подтвердить факсом, отправленным компании, и только после этого высылается подтверждение бронирования. При разговоре всегда следует информировать клиентов об условиях аннуляции и о политике гарантированного и негарантированного бронирования. Завершать разговор следует благодарностью за звонок и выражением надежды того, что гостю понравится гостиница и он прекрасно проведет время.

Заказ на бронирование от клиента по интернету и факсу. Преимущества такого бронирования заключаются в том, что гость может наглядно увидеть, как выглядит тот или иной номер на сайте гостиницы, прочесть его описание и не спеша выбрать наиболее подходящий. Бронирование по интернету происходит следующим образом:

- 1) гостю необходимо зайти на официальный сайт гостиницы;
- 2) выбрать соответствующую категорию номера;
- 3) забронировать понравившийся номер, добавив его в заказ;
- 4) ввести собственные контактные данные;
- 5) если при бронировании со стороны гостиницы требуется оплата, то гостю необходимо внести все параметры оплаты (номер карты, держатель карты и т.д.);
- 6) после осуществления бронирования информация передается в службу бронирования;
- 7) после получения информации гостиницей служба бронирования действует в зависимости от типа системы, используемой сайтом гостиницы для бронирования.

Если бронирование автоматизировано заносится в систему отеля, то менеджеру необходимо будет лишь накануне заезда связаться с гостем по указанным им контактам для координации заказа и проверки его актуальности. Если же бронирование не сопряжено с автоматизированной системой управления гостиницы, то менеджеру по бронированию необходимо вручную обработать заказ, занести все данные клиента в систему, сохранить его личную информацию в архиве отеля, после этого проверить наличие мест и ответить клиенту о подтверждении номера.

При бронировании по факсу заявка на бронирование отправляется на фирменном бланке организации отправителя. В заявке должны содержаться реквизиты (название, телефон, подпись исполнительного лица, адрес), пожелания гостя, и количество человек. Подтверждение службой бронирования высылается аналогичным способом по факсу, на фирменном

бланке гостиницы. Подтверждение письменных заявок, полученных по факсу, e-mail, с помощью онлайн бронирования с сайта отеля или лично от представителя фирмы, осуществляется в течение рабочего времени службы бронирования, и не позднее 24 часов с момента получения заявки. Заявка должна содержать следующие сведения:

- 1) Дата и время прибытия;
- 2) дата и время отъезда;
- 3) категория номера (или стоимость номера в сутки);
- 4) количество номеров (мест);
- 5) ФИО гостей;
- 6) наименование организации, адрес, телефон, факс, e-mail для юридических лиц;
- 7) банковские реквизиты, в случае безналичного расчета;
- 8) ФИО контактного лица, его телефон, e-mail;
- 9) дополнительные пожелания.

Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, которые могут возникнуть при заселении гостей в гостиницу.

- 2) Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.

В соответствии с общепринятой практикой в гостиничной сфере разработаны несколько уровней стандартов:

- 1) Международные.
- 2) Российские государственные (ГОСТы и нормативные акты Правительства РФ №1860, 1853, 1085).
- 3) Внутриорганизационные.

Международные стандарты включают набор рекомендательных нормативов, которые определяют качество предоставляемого сервиса гостям, они требуются для того, чтобы разрабатывать отдельные стандарты обслуживания для каждой компании. Этот процесс происходит индивидуально и учитывает международные и национальные требования [18].

К стандартным требованиям относятся:

- 1) возможность бронирования;
- 2) наличие парковки;
- 3) эффективная служба ресепшн;
- 4) процесс заселения;
- 5) оборудование и чистота номера;
- 6) обязанности горничных;
- 7) работа ресторана;

- 8) внешний вид персонала;
- 9) этикет общения по телефону.

Данные критерии не обязательны к соблюдению, но соответствие им повышает конкурентоспособность по привлечению туристов. При организации гостиничного бизнеса необходимо придерживаться этих стандартов обслуживания, оказания услуг и сервиса.

В соответствии с международными нормативами разработаны основные принципы, обеспечивающие ключевые аспекты качественного отношения к гостям. Остановимся на некоторых из них:

Качество – один из главных компонентов стандартизации, определяющий вежливость и профессионализм по отношению к клиентам, немедленное решение проблемных вопросов с точным выполнением всех запросов.

Безопасность – предполагает персональную и имущественную защиту гостей, наличие средств противопожарной сигнализации, пожаротушения, видеомониторинга.

Поддержание чистоты и порядка – включает тщательность проведения уборок номерного фонда и общедоступных областей, работу прачечных и посудомоечных агрегатов и т.д.

Сотрудники – подразумевает наличие штата квалифицированных работников, которые обладают необходимой профессиональной подготовкой, касающейся обслуживания постояльцев. Администрация обязана прилагать постоянные усилия по обучению и развитию специальных навыков у своих подчиненных.

В индустрии принят свод требований, который определяет, каким образом следует обслуживать заселившихся в гостиничный номер. Он включает:

- Радужие при размещении. Персонал обязан дружелюбно встретить и принять заселяющихся жильцов, подчеркнуть индивидуальное отношение к ним.
- Во время регистрации и на выезде. Регистрационные процедуры проводятся быстро и с минимальным дискомфортом. Прибывшим предоставляется максимальная информация по предложениям. При отъезде выставляется полный расчет и оказывается помощь с вещами.
- Показатель комфорта при размещении. Номер предполагает наличие постели со свежим бельем, полотенца, телевизор, кондиционер, холодильник.
- Требования по ежедневной уборке. Одна из первоочередных задач по поддержанию порядка и чистоты. Во время этого проводится замена белья, полотенца, проверяется запас туалетных принадлежностей, обновляется свежая вода и т.д.
- Уровень питания. Гостиничными ресторанами и кафе предлагается большой выбор блюд и напитков, удовлетворяются запросы по диетическому рациону.

– Гарантии круглосуточной службы охраны. В прямые обязанности принимающей стороны входит обеспечение персональной и имущественной безопасности с привлечением современных средств по контролю и мониторингу.

– Дополнительные услуги. К ним относятся трансфер, прачечная, химчистка, фитнес-центр, спа-салон, использование компьютерного и коммуникационного оборудования, переговорных в бизнес-центре и т.д.

– Высокая степень конфиденциальности. Личная информация по клиенту не подлежит разглашению и персонал обязан всеми силами препятствовать этому [19].

Стандарты обслуживания нужны для обеспечения ожидаемого уровня сервиса, так как постояльцы при каждом заезде должны получать одну и ту же услугу одинакового качества. Также стандарты помогают оптимизировать расходы и улучшить имидж отеля [20].

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Данная профессиональная компетенция должна осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Сотрудник, организующий текущую деятельность, должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро и кассами продажи билетов.

1) Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

Калькуляция стоимости услуг позволяет оценить затраты на выполнение работ по заказу клиента. Все расчёты должны быть оформлены в виде стандартного документа. Единого образца бланка нет, главное - чтобы содержание документа было понятным для профильных специалистов.

Себестоимость номера помогает установить минимальную цену за номер, которая покрывает все затраты. Это позволяет минимизировать затраты на содержание номеров. А анализ себестоимости помогает оценить, насколько эффективно гостиница управляет своими расходами. При расчёте себестоимости учитывают следующие параметры [21]:

- 1) реальные затраты на работу и материалы;
- 2) расходы с учётом нормативных показателей;
- 3) эффективность работы сотрудников;
- 4) рентабельность;
- 5) ресурсы предприятия;
- 6) возможности снижения себестоимости.

Существует несколько видов калькуляции стоимости услуг:

1) плановая. Показатель рассчитывают на основе данных за определённый период с учётом промежуточной нормы;

2) нормативная. Себестоимость рассчитывают по нормам расходов на покупку и обработку материалов (к примеру, по СНиП);

3) фактическая. Показатель рассчитывают на основе бухгалтерских отчётов; сметная. Считают стоимость конкретной услуги или изделия.

Есть два метода расчета себестоимости номера в гостинице:

1) Метод прямого учета затрат;

2) метод распределения затрат [22].

Метод прямого учета затрат. Этот метод предполагает, что все затраты, связанные с конкретным номером, учитываются напрямую и включают в себя прямые затраты. Этот метод больше подходит для небольших гостиниц, где легко отслеживать и управлять всеми прямыми затратами. Однако для крупных отелей он может быть неэффективным из-за сложности учета большого объема данных. В таких случаях лучше комбинировать разные методы учета затрат для большей точности.

Метод распределения затрат. Этот метод предполагает распределение общих затрат гостиницы между всеми номерами. Затраты делятся на определенные пропорции, чтобы учесть их в себестоимости каждого номера. Этот метод более сложный, но он позволяет учесть все затраты гостиницы. Метод больше подходит для больших гостиниц. Например, для отеля со 100 номерами метод распределения затрат позволяет учитывать большую часть расходов, включая маркетинг, техническое обслуживание и административные затраты. Это помогает получить точное представление о себестоимости каждого номера и принимать обоснованные решения.

2) Составление и обработка документации.

Работа с документацией должна осуществляться по соответствующим правилам, включая рациональный документооборот, формирование информационных и поисковых систем, подготовку документации и ее передачу в архив.

Все средства размещения в нашей стране должны работать в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Этот документ гласит, что владелец отеля или гостиницы, зарегистрированный в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, должен предоставлять потребителям с целью ознакомления следующую информацию и документы:

1) правила предоставления гостиничных услуг, утвержденные Правительством для РФ;

2) документ, содержащий информацию о предприятии, в т. ч. название гостиницы, ее юридический адрес, режим работы (ИП предоставляют сведения о государственной регистрации и наименовании органа, проводившего регистрацию, номер контактного телефона);

3) свидетельство, которое содержит сведения о категории, присвоенной отелю;

4) сведения, которые подтверждают соответствие услуг установленным требованиям (например, номер сертификата соответствия со сроком действия, наименование органа, выдавшего сертификат, регистрационный номер декларации о соответствии со сроком действия и наименованием исполнителя и др.);

5) информация о номере лицензии, включая срок ее действия и сведения об органе, который выдал лицензию (при условии, если вид деятельности должен подлежать лицензированию);

6) выдержка из государственного стандарта, который устанавливает требования в сфере оказания соответствующих услуг [23].

Дополнительно в отеле должна быть разработана документация, в которой содержится информация о стоимости номеров (мест в номере), перечне услуг, которые в нее входят.

Постояльцы могут узнать из соответствующих документов сведения о перечне и цене дополнительных услуг, о порядке и форме оплаты и др.

Отдельные административные документы гостиниц касаются порядка проживания, сведений о деятельности размещенных в отеле организаций общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др. Также есть документы, которые содержат информацию об органе по защите прав потребителей при местной администрации или о вышестоящей организации (при ее наличии).

Помимо документации, которая регулирует деятельность гостиниц и отелей в нашей стране, существует внутренняя документация отеля. С ее помощью работники фиксируют все операции, которые осуществляются в средстве размещения. Для работы утверждаются формы документов строгой отчетности. Так, в своей деятельности сотрудники службы приема и размещения заполняют их и передают в виде отчета генеральному директору (вышестоящий орган гостиницы).

Формы включают краткие указания в сфере их применения и заполнения. Это помогает обеспечивать единую методологию и систему показателей в учетной документации, охватывающую учет услуг и расчетов по ним.

Документы строгой отчетности включают несколько базовых форм:

1) Анкета (форма 1-Г), которую заполняют гости, прибывшие в командировку или на совещание (конференцию).

2) Журнал регистрации иностранных граждан (форма 2-Г), который заполняет дежурный администратор или сотрудник бюро обслуживания на основе визы или паспорта.

3) Счета (формы 3-Г и 3-Гм), которые заполняются в процессе оформления оплаты за бронь или проживание.

4) Карта гостя (форма 4-Г), которая дает гостю право получить ключ от номера и внеочередное обслуживание в организациях питания и др.

5) Кассовый отчет (форма 5-Г), формируемый в 2 экземплярах (фиксируются расчеты с проживающими).

В некоторых случаях в работе гостиницы может потребоваться такой документ, как акт о порче имущества. Работник составляет его в трех экземплярах (для бухгалтерии, материально-ответственного лица, плательщика).

Формы первичного учета используются в отелях вне зависимости от форм собственности и не подлежат каким-либо изменениям и дополнениям. Выполнение предписаний, которые указываются в первичных документах, становится минимумом. Его нужно исполнять для успешного функционирования отеля.

Для правильной организации работы в смене, администраторы гостиниц могут использовать различные документы, которые помогают осуществить процесс регистрации, заселения и выселения. Эти документы представлены картой движения номерного фонда, шахматкой заселения и шахматкой дополнительных услуг.

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Задача сотрудника данной профессиональной компетенции заключается в производстве координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Он должен владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). Координация и контроль неразрывно связаны: координация подразумевает налаживание эффективного взаимодействия между сотрудниками и службами, а контроль – мониторинг и оценку результатов работы для обеспечения соответствия установленным стандартам и планам.

1) Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.

Основные правила заключения договора:

1) С каждым контрагентом – свой договор. К договору приобщайте калькуляции, спецификации, графики выполнения работ, графики расчетов.

2) Новые условия статьи 54.1 Налогового кодекса указывают на важность исполнения сделки именно тем лицом, которое указано в договоре.

Поэтому в договоре важно указать о возможности (или невозможности) привлечения контрагентом субподрядчиков (соисполнителей) для исполнения договорных обязательств. А также закрепить обязанность контрагента самостоятельно проверить привлекаемых им соисполнителей на добросовестность. Данные об этой проверке (с приложением подтверждающих документов) до начала работ представить заказчику.

Для уверенности, что контрагент правильно понял это условие – установите в договоре его ответственность за нарушение положений о запрете привлечения к исполнению договора третьих лиц и к нарушению порядка такого привлечения.

3) Есть немало странных случаев, когда контрагенты по разным причинам не спешат выдавать (или вообще не отдают) заказчику счет-фактуры.

В договоре можно указать, что нарушения законодательства признаются на основании решений налоговых органов. Ущерб определяется в размере суммы налогов, пени и штрафов, которые заказчик должен уплатить в бюджет на основании решений и требований налоговых органов. В сумму ущерба по условиям договору можно включить и другие потери – в зависимости от вида сделки – а также убытки в связи с порчей или утратой деловой репутации.

4) Не забудьте указать порядок расторжения договора. Но причины расторжения нужно приписать.

5) Если контрагент работает удаленно, то договор, и документы по нему можно оформлять в электронной форме. Но условие о возможности и порядке электронного документооборота следует закрепить в договоре.

По действующим договорам новые условия и уточнения можно оформить дополнительным соглашением.

Как договоры, так и допсоглашения должны быть подписаны только представителем контрагента, у которого есть соответствующие полномочия. Иначе все условия о заверениях, гарантиях – просто недействительны.

2) Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

Визовая поддержка, регистрация иностранных граждан — первоочередная забота для многих гостиниц. Для того чтобы получить визовую поддержку, гостю необходимо:

1) Прислать копию паспорта (страницы с фотографией) в хорошем качестве, полное имя и фамилию, номер паспорта.

2) Указать даты, запрашиваемой визовой поддержки. (максимальный срок по туристической визовой поддержке составляет 30 календарных дней).

3) Заполнить форму авторизации, которую можно скачать с сайта гостиницы, и выслать ее обратно отелю (можно заполнить форму авторизации на каждого человека, которому нужна визовая поддержка, или указать общее кол-во человек).

4) Если гость посещает другие города России, гостиница может вписать в визовую поддержку названия этих городов, а также названия гостиниц (иных средств размещения), которые гость там забронировал, таким образом, нужна будет всего лишь одна визовая поддержка на весь период [24].

Срок оформления визовой поддержки (если информация прислана не в выходные) составляет от 24 часов до 72 часов.

По оформлении визовой поддержки, она высылается вам в отсканированном варианте на электронную почту, по доп. запросу может быть выслана напрямую в посольство или консульство РФ. При необходимости за доп. плату высылается оригинал.

Письмо, подтверждающее бронирование номера, содержит намерение обеих сторон, а именно - принимающей стороны (отеля) и приезжего (гостя) соответственно предоставить или воспользоваться связанными с проживанием услугами. В письме-подтверждении четко оговаривается количество суток проживания, стоимость номера, тип номера, количество приезжающих (гостей). Письма-подтверждения, как правило, содержат следующие данные:

- 1) Дата и время прибытия.
- 2) Стоимость и тип номера.
- 3) Период проживания в отеле.
- 4) Количество гостей в группе.
- 5) Тип бронирования: с гарантией или без гарантии.
- 6) Номер подтверждения.

Кроме того, письма-подтверждения могут содержать информацию касательно дополнительного подтверждения, возможного изменения дат, отмены бронирования.

Аннуляция бронирования. 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. 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 [25].

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Одна из важнейших компетенций сотрудников, работающих напрямую с гостями, в таких службах как приема и размещения, рестораны, бары, отделы продаж услуг и развлечений. Сотрудник работающий там должен владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, он должен уметь корректно проводить финансовые операции, связанные с оплатой предоставляемых услуг [26].

1) Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.

Сотрудник работающий с счетами и оплатой, собирает информацию обо всех оказанных услугах, включая стоимость проживания, питания, дополнительных услуг (например, room service, мини-бар, прачечная и т.д.). На основе собранной информации рассчитывается общая стоимость оказанных услуг, включая налоги и сборы.

Счет на оплату должен содержать следующую информацию:

- 1) Наименование и реквизиты предприятия.
- 2) ФИО или наименование клиента.
- 3) Период проживания или оказания услуг.
- 4) Перечень оказанных услуг с указанием стоимости каждой услуги.
- 5) Общая стоимость оказанных услуг.
- 6) Сумма ранее внесенной предоплаты (если была).
- 7) Сумма к оплате (с учетом предоплаты).

8) Способы оплаты (наличные, банковская карта, банковский перевод и т.д.).

9) Дата оформления счета и номер счета.

10) Подпись ответственного лица и печать предприятия (при наличии).

В гостиницах используют два вида расчетов - наличный и безналичный: перевод денег на счет гостиницы. В отелях высокого класса в качестве средства безналичного расчета принимаются кредитные карты. Такими картами расплачиваются индивидуальные туристы. В заявке на бронь указываются номер кредитной карты, название платежной системы и срок действия карты. Для расчетов с помощью таких карт в гостинице должно быть специальное оборудование: импринтер или электронный терминал. После получения оплаты, клиенту выдается подтверждающий документ (чек, квитанция)

2) Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

Одной из главных основ рыночной экономики является необходимость продавать товар потребителю. Именно поэтому такое серьезное место отводится эффективным техникам общения и продаж. Для осуществления успешного расчета и продвижения доп услуг необходим контакт с клиентом, определение его целей и потребностей, презентация услуги, устранение возражений если такие имеются и непосредственный расчет.

В первую очередь поймите зрительный контакт и искренне улыбнитесь гостю, затем поприветствуйте его (обратитесь по имени если знаете его), все это создаст положительную атмосферу, и расположит к вам гостя.

Четко и точно говорите про услуги и счета, объясняйте и предлагайте другие варианты если потребуется. Перед гостем должна быть полная ясность за что он должен платить.

При оплате важно проверить подлинность средств, а также нужное количество, если требуется выдать сдачу и обязательно подтверждающий документ об оплате. В завершение благодарим гостя за посещение и желаем хорошего дня [27].

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

Организация и осуществление приема и размещения гостей, производится службой приема и размещения. Ее персонал осуществляет основное взаимодействие с гостями и имеет самый долговременный контакт с ними. Если обратиться к оценке качества обслуживания, принятой в индустрии гостеприимства, то данное подразделение считается важнейшей службой, по качеству деятельности которой оценивают средства размещения в целом.

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

Отработка навыков работы с OPERA PMS предполагает выполнение определенных действий.

Необходимо ознакомиться с основными элементами интерфейса программы, научиться эффективно перемещаться между различными разделами и функциями, понимать логику построения меню и панелей инструментов. Важно научиться настраивать интерфейс под свои нужды, чтобы максимально оптимизировать процесс работы.

Важно научиться создавать, редактировать и просматривать гостевые записи, содержащие демографические данные, историю платежей и другую важную информацию о клиентах. Необходимо освоить навыки поиска гостевых записей по различным критериям, а также группировки и сегментации клиентов для проведения маркетинговых кампаний.

Освоение консоли управления бронированиями является ключевым аспектом работы с OPERA PMS. Необходимо научиться создавать, изменять, отменять и просматривать бронирования, учитывать различные типы тарифов и скидок, а также управлять доступностью номеров.

OPERA PMS предоставляет широкие возможности для управления тарифами, позволяя гибко адаптировать их в соответствии с динамикой спроса. Необходимо научиться создавать и настраивать различные типы тарифов, учитывать специальные тарифы для корпоративных клиентов и рассчитывать стоимость за длительное проживание.

Важно научиться отслеживать состояние номеров (свободен, занят, требует уборки и т.д.), назначать номера гостям, управлять графиком уборки и технического обслуживания.

Необходимо освоить навыки начисления стоимости услуг на счета гостей, приема различных форм оплаты (наличные, банковские карты, электронные платежи), оформления счетов и чеков, а также ведения кассовой документации.

Необходимо освоить многофункциональную панель Front Desk, позволяющую быстро заселять гостей, выставять счета, оставлять сообщения и предоставлять круглосуточный гостевой сервис [28].

2) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.

При заселении в гостиницу, администратор должен предоставить информацию о предоставляемых услугах, таких как:

- размещение в номере;
- питание;
- трансфер;
- дополнительные услуги (сауна, бассейн, тренажерный зал, парковка и т.д.).

Также он должен объяснить правила безопасности во время пребывания в гостинице, в них входят:

- правила пожарной безопасности;

- правила поведения в общественных местах;
- правила использования оборудования в номере (телевизор, холодильник, кондиционер и т. д.);
- правила пользования бассейном, сауной, тренажерным залом и другими дополнительными услугами.

Обязательно нужно проинформировать гостя о том, как связаться с администрацией гостиницы в случае возникновения проблем или вопросов. Если у гостя возникают вопросы, нужно четко ответить на все, или предложить гостю ознакомиться с ними на сайте гостиницы или брошюре. Администратор должен обратить внимание клиента на то, что гостиница не несет ответственности за оставленные без присмотра вещи, и что клиент сам должен принимать меры для защиты своих вещей. Клиент должен быть проинформирован о том, что курение запрещено в номерах и общественных местах гостиницы, а также о том, что употребление алкоголя может привести к нарушению правил проживания и к штрафам. Гостиница оставляет за собой право отказать в заселении или выселить из номера в случае нарушения правил проживания.

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

В организацию и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия входит встреча и регистрация гостей, ввод данных о гостях в информационную, систему управления гостиничным комплексом также выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса и информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиницы.

1) Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

В любой компании присутствует то или иное имущество, которое она использует в своей деятельности, но не отражает в бухучете в качестве основного средства (ОС), поскольку оно не соответствует установленным для этого критериям. Несмотря на то, что такие объекты не считаются ОС, у них существует определенный срок службы, по истечении которого фирма больше не может их эксплуатировать. В такой ситуации возникает необходимость списания указанных объектов имущества. Для этих целей составляется специальный акт.

В акте требуется указать [29]:

- 1) Наименование списываемого объекта.
- 2) Его номенклатурный и инвентарный номера.
- 3) Единицу измерения.
- 4) Стоимость и количество списываемых объектов (если они однотипны).
- 5) Номер паспорта списываемого предмета.

6) Дату, когда начата эксплуатация объекта.

7) Дату и причину списания.

Акт подписывается менеджером.

2) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.

Документальное оформление на пользование услугой – это заключение договора об оказании платной услуги в письменной форме на бланке квитанции или иного документа строгой отчетности. Он должен содержать следующие обязательные сведения:

1) наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя или фамилию, имя, отчество и сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя;

2) вид оказываемой услуги;

3) цену (стоимость) услуги;

4) точное наименование, описание и стоимость материалов или вещи, если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

5) отметку об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении настоящего договора;

6) даты приема и исполнения заказа;

7) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

8) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;

9) должность лица, принявшего заказ, его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ в работу.

Один экземпляр квитанции (договора) выдается заказчику.

Все принятые заказы на услуги регистрируются в журнале учета движения заказов, который является регистром оперативного учета движения заказов в процессе их выполнения.

В журнале фиксируются следующие данные: номер заказа, сведения о заказчике, содержание (характер, вид) услуги, ее стоимость, сведения о движении заказа в производстве, сроки выполнения заказа и др. Журнал открывается на год и ведется в хронологическом порядке. При этом приемщик отмечает передачу принятых заказов в производство, поступление заказов в приемный салон на примерку и их возврат в производство, получение готового заказа и выдачу его заказчику [30].

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

Сотрудник ответственный за данные процедуры должен уметь оказать помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, и прочих услуг, оказываемых организациями в городе, в котором расположен гостиничный комплекс, а также находить про них всю необходимую информацию.

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.

GDS (Global Distribution System) – это технологическая платформа, которая обеспечивает оперативную и упорядоченную передачу данных между участниками туристической индустрии. Она позволяет взаимодействовать отелям, авиакомпаниям, туроператорам и агентам, облегчает бронирование и управление логистикой туров. Эта технология хорошо выполняет функции посредника между покупателем и авиакомпанией или трэвел-агентством. В автоматизированной среде аккумулируется информация о расписании и тарифах поставщика, благодаря чему агенты могут искать билеты и бронировать их [31].

Для бронирования авиа и железнодорожных билетов для гостей гостиницы можно использовать сервисы, которые позволяют оформить все услуги на одной платформе.

В такие сервисы входят [32]:

1) Ostrovok.ru Командировки. Сервис предлагает бронирование отелей, покупку билетов на транспорт, организацию трансферов, аренду автомобилей и оформление страховки.

2) Smartway. Сервис позволяет бронировать билеты и отели с отсрочкой платежа, а оплачивать позже. Почти любой авиабилет можно бесплатно отменить в течение некоторого времени после покупки.

3) «Контур.Тревел». Сервис предлагает покупку билетов на самолёты, поезда и междугородние автобусы, бронирование отелей и апартаментов, заказ трансфера, оформление страховок и виз. Есть возможность оформить возврат, обмен и групповые билеты.

В любом сервисе понадобится оформить все необходимые данные, такие как: страна, город, отель, дата заезда, дата выезда, количество человек, количество и возраст детей. А в контактной и платежной информации: 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.

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

Каждый номер гостиницы чем-то отличается, и чтобы гость был полностью доволен своим проживанием, его нужно заселить в наиболее подходящий номер с нужными ему критериями:

1) В первую очередь предлагаем номера высокой категории и подробно описываем каждый, необходимо озвучить площадь, количество комнат, вид из окна, тип кровати и другие особенности если такие являются.

2) Информировать об удобствах и оборудовании (кондиционер, телевизор, мини-бар, сейф, фен, уют и т.д.).

3) Предоставляем информацию о входящих услугах в стоимость каждого номера, например таких как Wi-Fi, завтрак, посещение бассейна и фитнес-центра и т.д.

4) Обязательно называем полную сумму бронирования номера, с включенными пакетами питания и без, также информируем об акциях и скидках если такие есть.

5) Предоставляем информацию об условиях бронирования, включая необходимость предоплаты, сроки аннуляции бронирования, штрафные санкции за аннуляцию бронирования, минимальный срок проживания и другие ограничения.

6) Предоставление информации о правилах проживания в отеле, включая правила пользования услугами, правила поведения, правила безопасности и другие.

7) Информация об условиях предоставления дополнительных услуг, включая цены, время работы, правила пользования и другие.

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Сотрудник, имеющий данную компетенцию, должен уметь проводить оценку и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале, планировать текущую деятельность департаментов гостиничного комплекса, координировать и контролировать деятельности отделов, следить за организацией и контролем соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. Все это нужно для обеспечения безопасности и здоровья гостей и персонала гостиничного предприятия.

1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

Документация по загрузке номеров содержит информацию о количестве занятых и свободных номеров на текущий момент, а также процент загрузки отеля. Для этого используется система управления отелем, которая предоставляет актуальную информацию о бронированиях и выездах гостей.

Сбор данных для отчета осуществляется из различных источников, включая систему управления отелем (PMS), журналы бронирований, данные от службы приема и размещения,

а также информацию от службы горничных о состоянии номеров. Важно обеспечить точность и актуальность собираемой информации, чтобы отчет отражал реальную ситуацию в отеле.

Список ожидаемых заездов (Arrival List) содержит информацию о прибывающих гостях, включая их имена, категории номеров и особые пожелания, что позволяет службе приема подготовиться к встрече. Список ожидаемых выездов (Departure List) включает данные о гостях, готовящихся к отъезду, и служит для организации процесса выезда и подготовки счетов. VIP-список выделяет гостей, требующих особого внимания, для обеспечения персонализированного сервиса.

Журнал состояния номеров (Room Status Report) отражает статус каждого номера (свободен и чист, занят, требует уборки), позволяя координировать работу служб горничных и технического обслуживания. Карта номеров (Room Rack) предоставляет визуальное представление состояния номерного фонда, обеспечивая быстрый обзор загрузки отеля. Журнал учета неисправностей фиксирует поломки и ремонтные работы, обеспечивая контроль за техническим состоянием номеров.

Бланк заказа на дополнительные услуги фиксирует запросы гостей на дополнительные сервисы (room service, мини-бар и т.д.) и их стоимость. Журнал учета дополнительных услуг обобщает информацию о всех предоставленных услугах и доходах от них. Счет гостя (Guest Folio) содержит полную информацию о всех начислениях на счет гостя и произведенных оплатах, используемый при выставлении окончательного счета [33].

ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса

Данная профессиональная компетенция играет ключевую роль в обеспечении бесперебойного и безопасного функционирования гостиничного комплекса. Она предполагает способность эффективно руководить работой различных инженерно-технических служб, обеспечивающих поддержание в рабочем состоянии всех систем и оборудования, а также оперативное устранение возникающих неисправностей.

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

Техника общения – это совокупность разнообразных способов преднастройки индивидуума на общение с другими индивидами, модель его поведения во время взаимодействия.

Приемы общения – это наиболее предпочитаемые индивидом средства общения, которые могут быть двух видов: вербальные и невербальные [34].

Для того, чтобы процесс взаимодействия между людьми был эффективным, первоначально необходимо определить цель общения, соотнести личностные интересы и на основании этого выбрать наиболее подходящие приемы и техники общения. После уже, непосредственно в процессе общения, следует контролировать его ход, в нужный момент и на нужной ноте его закончить, при этом оставить о себе благоприятное впечатление у собеседника. В этом случае, оппонент будет стремиться и далее продолжать общение. В случае же если человеку неприятно общение с другим человеком, то напротив, ход взаимодействия нужно выставить так, чтобы в дальнейшем у собеседника не возникало желания общаться. То есть, использовать такие приемы и техники, которые помогут в одно взаимодействие с оппонентов решить все вопросы и проблемы, и более не возвращаться к общению.

Подбор соответствующих техник и приемов взаимодействия осуществляется на каждом этапе общения. Так, начальный этап включает в себя приемы, направленные на установление контакта с оппонентом (мимика, жесты, поза, первоначальные фразы, несущие благоприятный посыл и т.д.). На следующем этапе человек использует техники и приемы, способствующие развитию общения, более полному обмену информацией, удержанию внимания оппонента и т.п. На заключительном этапе используются техники и приемы, которые направлены на завершение разговора, подведение его итогов, формирования у собеседника желания продолжать дальнейшее общение, либо напротив не продолжать.

2) Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Гость может оплатить полную стоимость проживания при бронировании или внести часть стоимости проживания, а остаток оплачивает при заселении или выезде.

Процесс оформления начинается с подготовки данных. Сначала уточняются сведения о госте, такие как фамилия, имя, отчество и контактные данные. Далее собирается информация о бронировании, включая даты заезда и выезда, категорию номера и количество гостей. Затем осуществляется расчет стоимости проживания в соответствии с выбранным тарифом и категорией номера, а также уточняется информация о дополнительных услугах, если таковые имеются – это может быть питание, трансфер или экскурсии.

Следующим этапом является оформление счета на оплату. Счет должен содержать ряд обязательных реквизитов. В нем указываются наименование и реквизиты гостиницы, номер и дата составления счета, ФИО гостя, перечень услуг, включая проживание с указанием категории номера и количества ночей, а также любые дополнительные услуги. Важно отразить стоимость каждой услуги и общую сумму к оплате, а также указать сумму предоплаты, если она

предусмотрена. Не менее важно указать способ оплаты – наличные, банковская карта или банковский перевод. Счет заверяется подписью ответственного лица и, при наличии, печатью организации.

После оформления счета происходит прием оплаты. Если гость рассчитывается наличными, необходимо проверить подлинность купюр и выдать сдачу по мере необходимости. При оплате банковской картой выполняется операция через POS-терминал с последующей выдачей чека. В случае банковского перевода следует предоставить гостю реквизиты для передачи денежных средств.

После получения оплаты оформляется подтверждение о резервировании, которое является документом, гарантирующим предоставление забронированного номера. Этот документ должен содержать аналогичную информацию, что и счет: наименование и реквизиты гостиницы, номер и дату составления подтверждения, ФИО гостя и номер бронирования (если имеется). Важны также даты заезда и выезда, категория номера, количество гостей, стоимость проживания и сумма внесенной предоплаты. Нельзя забывать указать условия аннуляции бронирования и контактную информацию гостиницы, включая телефон и email. Подтверждение также заверяется подписью ответственного лица и печатью организации, если она есть.

Завершающим этапом является регистрация информации. Данные об оплате и бронировании вносятся в систему управления отелем (PMS), а копии счета и подтверждения о резервировании сохраняются в архиве для дальнейшего использования. Этот процесс требует высокой внимательности и точности, так как правильно оформленные документы способствуют комфортному и безопасному пребыванию гостей в отеле [35].

ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц

Эта профессиональная компетенция предполагает обеспечение надежной и бесперебойной работы всех инженерных систем и оборудования гостиницы, что является критически важным для комфортного и безопасного пребывания гостей, а также для эффективной работы всех подразделений.

1) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Кассовый аппарат (ККТ) требует умения правильно вводить данные о сумме оплаты, выбирать режим работы, печатать чеки и Z-отчеты. Важно также знать законодательные требования к применению ККТ и правила ведения кассовой документации. POS-терминал нужно освоить для приема платежей банковскими картами, включая бесконтактные способы, такие как NFC и мобильные платежные системы, например, Apple Pay и Google Pay. Необходимо

знать и соблюдать правила безопасности при работе с картами, а также уметь разрешать проблемы, возникающие при авторизации [36].

Сканер штрих-кодов поможет быстро и точно добавлять товары и услуги в счет гостя. Умение работать с компьютером и периферийными устройствами, такими как принтеры и сканеры, необходимо для эффективного выполнения задач.

Что касается телекоммуникационных средств, то работа с телефоном включает ведение разговоров с гостями и другими службами для уточнения информации и решения вопросов. Навыки деловой переписки через электронную почту важны для отправки счетов и подтверждений оплаты. Корпоративные мессенджеры, такие как Slack или Microsoft Teams, также полезны для оперативной связи с коллегами.

Не менее важными являются профессиональные программы. Система управления отелем (PMS) включает функции, связанные с расчетом и выпиской гостей. Важно уметь искать информацию о госте, просматривать счета, добавлять услуги, рассчитывать окончательную сумму к оплате и проводить платежи, а также формировать отчеты о кассовых операциях. Бухгалтерские программы могут быть использованы для учета кассовых операций и составления отчетности.

Чтобы успешно отработать навыки, необходимо знание правил проведения расчетов, внимательность при введении данных и проведении финансовых операций, а также коммуникабельность и клиентоориентированность. Стрессоустойчивость также играет важную роль, ведь в гостиничном бизнесе могут возникать конфликты или технические проблемы. Владение иностранными языками, особенно английским, поможет в общении с иностранными гостями [37].

2) Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.

Сначала необходимо четко определить, какую именно услугу запрашивает клиент, будь то бронирование номера, организация банкета, аренда оборудования или экскурсия. Затем следует собрать информацию о клиенте, включая ФИО, контактные данные, адрес проживания и другие сведения, необходимые для идентификации и связи с ним.

После этого уточняются все детали, касающиеся оказания услуги, такие как дата и время, количество человек, категория номера или тип помещения, перечень дополнительных услуг и особые пожелания клиента.

Далее нужно проверить доступность запрашиваемой услуги на указанную дату и время, что может потребовать проверки загрузки номерного фонда, наличия свободных помещений или оборудования, а также доступности персонала.

Затем следует рассчитать стоимость услуги в соответствии с действующими тарифами и скидками. На основе собранной информации оформляется заявка, которую можно представить как в электронном виде (в системе управления отелем или другом специализированном программном обеспечении), так и на бумажном носителе (в виде бланка заказа). После оформления заявки необходимо подтвердить ее клиенту, отправив подтверждение по электронной почте, SMS или передав лично [38].

В подтверждении должна содержаться информация о номере заявки, ФИО клиента, перечне забронированных услуг, дате и времени оказания услуги, стоимости, условиях ануляции бронирования (если применимо) и контактной информации для связи с предприятием. Заключительным этапом является регистрация заявки в системе учета предприятия, что позволяет отслеживать состояние заявки, контролировать выполнение обязательств и формировать отчетность.

В зависимости от типа услуг могут использоваться различные формы заявок и способы их оформления, но важно, чтобы процесс был четким, понятным и удобным для клиентов, обеспечивая полноту и достоверность информации для оказания качественных услуг. Примеры документов, используемых для оформления заявок, включают бланки бронирования номера в отеле, бланки заказа на организацию банкета, договора на оказание туристических услуг, заявки на аренду оборудования и ваучеры на экскурсионное обслуживание.

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами

Культура обслуживания и общения в отеле напрямую влияет на репутацию гостиницы. Правильное общение с гостями играет ключевую роль в создании положительного впечатления и обеспечении высокого уровня обслуживания.

Стандарт общения в гостинице ГРК «Tigre de Cristal», следующий:

- Всегда демонстрируйте позитивное отношение, энтузиазм и готовность помочь Гостям;
- Всегда будьте ориентированным на Гостя
- Взаимодействие с коллегами должно быть позитивным (показывайте профессионализм, уважение, командную работу);
- Проявляйте проактивность;
- Обращайте внимание на невербальное общение.

Процедура:

- 1) Улыбайтесь во время общения с Гостем.
- 2) Установите зрительный контакт и не отвлекайтесь во время общения с гостем.
- 3) Говорите с теплотой и радостью в голосе, разборчиво и внятно.
- 4) Показывайте позитивное отношение к Гостю.
- 5) Устанавливайте хорошие взаимоотношения с Гостем и предоставляйте дружелюбный сервис.
- 6) Слушайте внимательно, когда Гость говорит – не перебивайте.
- 7) Используйте имя Гостя во, время разговора (минимум 2 раза).
- 8) Будьте проактивными в ваших действиях.
- 9) Скажите, что будете рады помочь, при возникновении любых запросов в дальнейшем.

10) Предложите Гостю позвонить, если возникнет необходимость.

11) Приносите извинения за любые задержки.

Предоставление услуги:

12) Убедитесь, что Вы четко понимаете запрос Гостя.

13) Уточните детали запроса Гостя.

14) Предоставьте полную и точную информацию об услугах (стоимость, варианты оплаты, процедура и т.д.)

15) Предложите услугу незамедлительно.

16) Сообщите о примерном времени предоставления услуги.

17) Предоставьте услугу в полном объеме.

18) Убедитесь, что Гость доволен предоставленной услугой.

19) Окажите помощь Гостю:

– Предпочтительнее проводить Гостя, чем дать направление;

– Предпочтительнее оказать помощь в доставке, чем предоставить местонахождение предмета;

– Предпочтительнее выполнить звонок самостоятельно, чем предоставить Гостю контактный номер для получения какой-либо информации.

Запросы Гостя:

20) Вещи, предоставляемые Гостю, должны быть всегда чистыми, в хорошем состоянии и доставлены своевременно.

21) Доставка в номер должна занимать не более 10 минут.

22) Постучав в номер, произнесите фразу: «Доставка в номер».

23) Уточните у Гостя, доставлено ли именно то, что он просил.

24) Если необходимо войти в номер, спросите у Гостя разрешения.

25) Доставка в номер должна сопровождаться дружелюбным приветствием и приятным прощанием.

Информация об отеле и казино:

26) Предоставьте точную информацию о ресторанах: время работы, процедуру бронирования столов, тип кухни, расположение ресторана в комплексе.

27) Предоставьте точную информацию о правилах посещения казино и т.д.

28) Предоставьте, точную информацию о барах: время работы, процедуру бронирования столов, тип кухни, расположение в здании комплекса и т.д.)

29) Будьте осведомлены о других услугах и возможностях предоставления услуг отеля: отдел гостеприимства, услуги консьержа и т.д.

30) Если Гость просит порекомендовать ему казино, рестораны, бары или другие виды услуг, в первую очередь, рекомендуйте услуги комплекса.

31) Предоставьте точную и актуальную информацию о ближайших «Супериграх» и акциях, проходящих в комплексе.

Общение с гостями в гостинице – это не просто формальность, а важный аспект, который существенно влияет на общий уровень обслуживания и восприятие гостиницы. Вежливое и профессиональное взаимодействие с клиентами создает первое положительное впечатление, что может стать основой для их дальнейшего пребывания. Гостям, которые чувствуют себя приветствуемыми и ценными, гораздо легче установить доверительные отношения с персоналом, что, в свою очередь, способствует созданию комфортной атмосферы.

Эффективное общение также позволяет лучше понять потребности и ожидания гостей. Это дает возможность гостинице предлагать индивидуализированные услуги и решения, что значительно повышает уровень удовлетворенности клиентов. Кроме того, открытое и честное общение помогает быстро разрешать конфликты и недоразумения, минимизируя негативные эмоции как у гостей, так и у персонала.

Важно отметить, что высокий уровень общения не только способствует созданию положительного опыта для гостей, но и играет ключевую роль в формировании их лояльности. Гостям, которые получили качественное обслуживание и внимание к своим нуждам, скорее всего, захочется вернуться в гостиницу и рекомендовать ее своим знакомым. Таким образом, гостиница может не только удерживать существующих клиентов, но и привлекать новых за счет положительных отзывов.

Заключение

В процессе прохождения практики по профессиональным модулям ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», были достигнуты следующие цели: сбор материалов и ознакомление с сопами, обобщение и углубление теоретических знаний, умение использовать уже полученные навыки и знания в процессе обучения в деле, а также приобрести новые, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Были решены следующие задачи:

- Отработаны навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- Осуществлен прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;
- Оформлены принятые заявки на оказание соответствующих услуг;
- Внесены изменения в заказ;
- Отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;
- Ознакомлена со стандартами обслуживания клиентов;
- Составлена отчетность;
- Информированы потребители о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах;
- Предоставлены гостям информация о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- Информированы гости об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- Внесены изменения в заказ на бронирование;
- Отработаны навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- Отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет-ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «Джи 1 Интертейнмент».

«Tigre de Cristal» – это пятизвездочный многофункциональный комплекс, который включает в себя казино, пятизвёздочный отель, ресторан авторской кухни, бары, и проводит

для своих гостей еженедельные шоу-программы, праздничные концерты популярных артистов и другие развлекательные мероприятия. Комплекс вмещает 121 номер, площадь которых варьируется от 14 м² для одноместных до 16 м² для двухместных, с минимальной площадью санузлов 3,8 м². Просторные холлы (до 160 м²) дополнены медицинским кабинетом. Гости могут воспользоваться услугами аренды автомобилей, бронирования конференц-залов, ежедневного обслуживания номеров, химчистки, прачечной и глажки белья, беспроводного интернета, а также услугами швейцара и носильщиков. По запросу гости могут заказать билеты на транспорт или развлекательные мероприятия. Широкий выбор категорий номеров позволяет удовлетворить потребности различных гостей.

Гостиница расположена по адресу: г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73. Она использует линейно-функциональную структуру управления, которая позволяет четко распределять задачи подразделений и тем самым улучшать их эффективность и эффективность работы отеля в целом. Структура имеет свои преимущества и недостатки, но в целом она эффективна. Предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей, предоставляет широкий спектр как платных так бесплатных услуг, хорошо сочетая в себе элементы гостеприимства и развлечений, она регулярно выполняет ряд основных задач и улучшает эффективность работы в гостинице при этом уделяет большое внимание безопасности как своих гостей, так и сотрудников. Отель устраивает регулярные проверки и учения, что поможет предотвратить чрезвычайные ситуации или быстро и грамотно на них среагировать. Система обеспечения безопасности представляет собой комплексный подход, сочетающий строгие внутренние регламенты, современные технические средства и сотрудничество с внешними специализированными организациями.

Благодаря прохождению этой производственной практики я усовершенствовала коммуникативные навыки, научилась эффективно взаимодействовать с гостями, решать конфликтные ситуации и работать в команде. Весь этот полученный опыт поможет мне в построении карьеры по специальности и поспособствует дальнейшему развитию.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт гостиницы «Tigre de Cristal» [сайт]. – URL: <https://tigredecrystal.ru/ekskursii> (дата обращения: 02.04.2025).
- 2 Введение (актуальные тенденции) [сайт]. – URL: <https://strategy24.ru/rf/news/turizm-i-industriya-gostepriimstva> (дата обращения: 07.04.2025).
- 3 индустрия гостеприимства это [сайт]. – URL: https://translated.turbopages.org/proxy_u/en-ru.ru.2d33c5e0-666f165b-9ee10b8d-747 (дата обращения: 07.04.2025).
- 4 Что такое гостиница [сайт]. – URL: <https://www.palladaran.ru/stati/cto-takoe-otel/> (дата обращения: 07.04.2025).
- 5 История гостиницы (Википедия) [сайт]. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Tigre_de_Cristal_Hotel_%26_Resort (дата обращения: 07.04.2025).
- 6 Определение учредительные документы [сайт]. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/agreements/uchreditelnye_dokumenty.html (дата обращения: 07.04.2025).
- 7 Организационно-правовая форма предприятия это [сайт]. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/agreements/organizatsionno_pravovaya_forma.html (дата обращения: 07.04.2025).
- 8 Организационная структура это [сайт]. – URL: https://vuzlit.com/773410/organizatsionnye_struktury_predpriyatiem (дата обращения: 07.04.2025).
- 9 Преимущества структуры управления [сайт]. – URL: <https://corpsys.ru/articles/archives/linefunc.aspx> (дата обращения: 07.04.2025).
- 10 Недостатки структуры управления [сайт]. – URL: <https://portu.ru/postroeniestructury/funkcionalayastruktura> (дата обращения: 07.04.2025).
- 11 Требования к гостиницам 5 звезд» [сайт]. – URL: <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/> (дата обращения: 08.04.2025).
- 12 Программа опера [сайт]. – URL: <https://www.soft4retail.ru/micros-oes2> (дата обращения: 08.04.2025).
- 13 Преимущества оперы [сайт]. – URL: <https://hrs.ru/products/opera-2/> (дата обращения: 08.04.2025).
- 14 Стимулирование сбыта [сайт]. – URL: <https://www.unisender.com/ru/glossary/cto-takoe-stimulirovanie-sbyta/> (дата обращения: 11.04.2025).
- 15 Безопасность это [сайт]. – URL: https://spravochnik.ru/bezopasnost_zhiznedeyatelnosti/bezopasnost (дата обращения: 11.04.2025).

16 Чем занимается ночной аудитор? Описание работы [сайт]. – URL: <https://hr-portal.ru/story/chem-zanimaetsya-nochnoy-auditor-opisanie-raboty> (дата обращения: 11.04.2025).

17 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства [сайт]. – URL: https://politehdon.ru/upload/pdf/otdeleniya/rabochie-programmyi/sfera-obsluzhivaniya/turizm-i-gostepriimstvo/38_43.02.16-turizm-i-gostepriimstvo_osnovnaya-chast-opor-p.pdf (дата обращения: 11.04.2025).

18 Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов [сайт]. – URL: <https://stand-serv.ru/gostinichnyj-konsalting/standarty-obsluzhivaniya/> (дата обращения: 11.04.2025).

19 Свод требований, который определяет, каким образом следует обслуживать заселившихся в гостиничный номер [сайт]. – URL: <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/2029-standarty-o> (дата обращения: 11.04.2025).

20 Стандартизация в работе гостиницы [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/mezhdunarodnye_standarty_gos (дата обращения: 11.04.2025).

21 Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/blog/sebestoimost-nomera-v-gostinitse-cto-e> (дата обращения: 13.04.2025).

22 Методы расчета себестоимости номера [сайт]. – URL: <https://developers.sber.ru/help/business-development/how-to-calculate-> (дата обращения: 13.04.2025).

23 Составление и обработка документации [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/dokumentaciya_v_gostinichnoy (дата обращения: 13.04.2025).

24 Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями [сайт]. – URL: <https://businessi.top/vypolnenie-poruchenij-rukovoditelya-po-obsuzhdeniyu-detalej-dogovora> (дата обращения: 13.04.2025).

25 Подтверждение и аннулирование бронирования [сайт]. – URL: https://stud-books.net/712682/turizm/podtverzhdenie_bronirovaniya (дата обращения: 13.04.2025).

26 Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (дата обращения: 13.04.2025).

27 Организация расчета с клиентами в гостиницах [сайт]. – URL: https://stud-books.net/714517/turizm/organizatsiya_rascheta_klien (дата обращения: 14.04.2025).

28 Opera PMS: Универсальное решение для управления отелями [сайт]. – URL: <https://hrs.ru/products/opera-2/> (дата обращения: 14.04.2025).

29 Акт на списание малоценных и быстроизнашивающихся предметов [сайт]. – URL: https://nalog-nalog.ru/uchet_mc/akt_na_spisanie_malocennyh (дата обращения: 14.04.2025).

30 Организация первичного учета и применение бланков строгой отчетности в сфере услуг [сайт]. – URL: <https://studme.org/226605/> (дата обращения: 14.04.2025).

31 GDS [сайт]. – URL: <https://platform.smarttravel.ru/blog/bronirovanie-biletov-gds> (дата обращения: 15.04.2025).

32 Тур агентства [сайт]. – URL: <https://tenchat.ru/media/2783569-cto-vybrat-tury-na-regulyar> (дата обращения: 15.04.2025).

33 Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. Учебное пособие по направлению «Менеджмент организации» / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – 399с. (дата обращения: 15.04.2025).

34 Техника общения [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/psihologiya/priemy_i_tehniki_vzaimode (дата обращения: 15.04.2025).

35 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями [сайт]. – URL: <https://shdevrum.ai/post/81a01d512c2411ef83eb5ed523baf25f/> (дата обращения: 16.04.2025).

36 Кассовый аппарат [сайт]. – URL: <https://www.moysklad.ru/poleznoe/izmeneniya-v-54-fz/x-i-z-otchety-v-onlayn-kassakh/?ysclid=m9k37abjrb843270235> (дата обращения: 16.04.2025)

37 Организация расчета с клиентами в гостиницах [сайт]. – URL: https://studbooks.net/714517/turizm/organizatsiya_rascheta_klientami_gosti (дата обращения: 16.04.2025).

38 Методы предложения услуг [сайт]. – URL: https://studbooks.net/1508043/menedzhment/metody_predlozheniya_osnovnyh_dopolnitelnyh_uslug_gostinitse?ysclid=m9fk7sgacl859891190 (дата обращения: 16.04.2025).

Приложение А
Экстерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент»



Рисунок А.1 – Главный вход гостиницы ГРК «Tigre de Cristal» по адресу ул. Муравьиная
Бухта, 73, г. Артём

Приложение Б
Номерной фонд ООО «Джи 1 Интертейнмент»

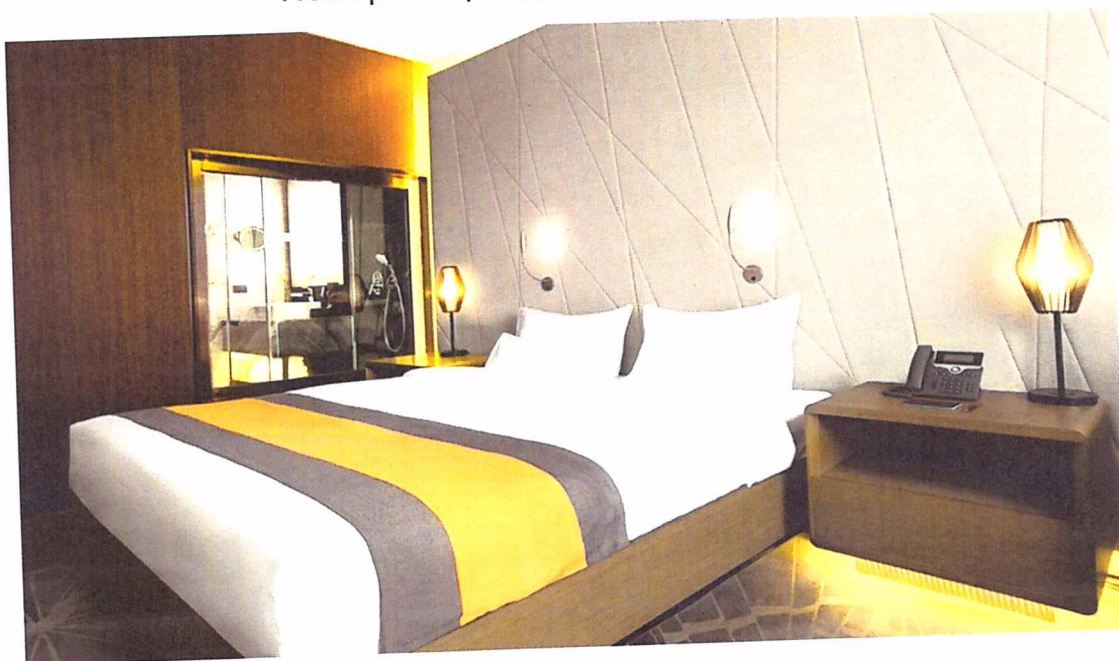


Рисунок Б.1 – Номер категории «Standart King»

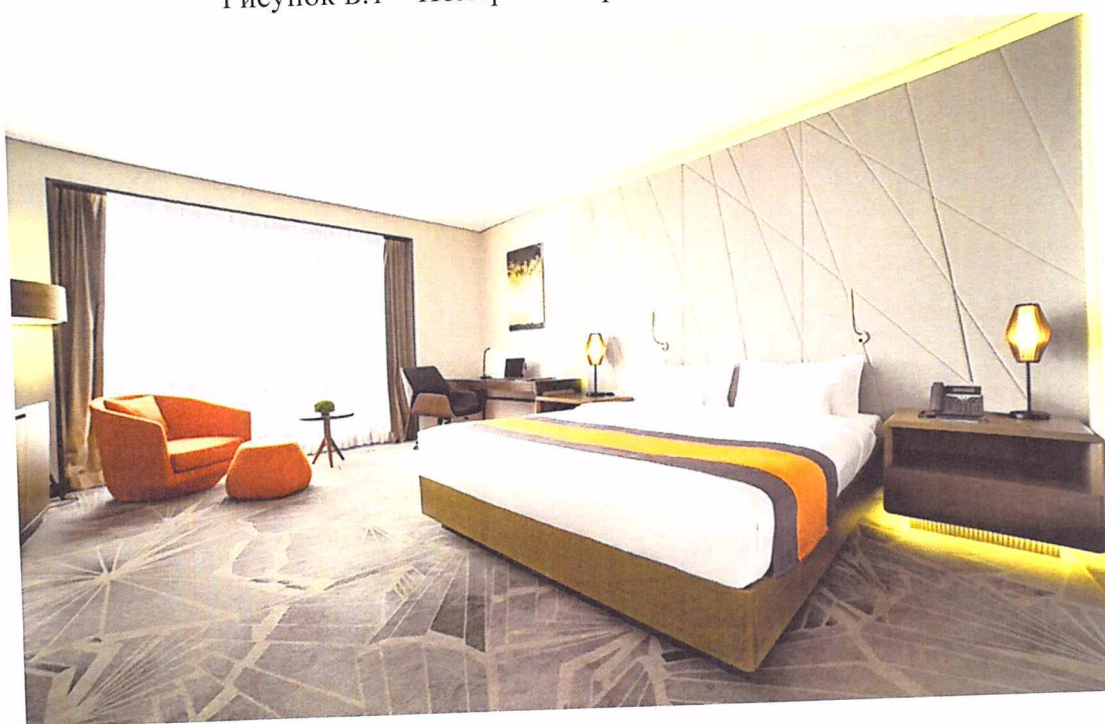


Рисунок Б.2 – Номер категории «Deluxe King»



Рисунок Б.3 – Номер категории «Junior Suite»



Рисунок Б.4 – Номер категории «Deluxe Suite»



Рисунок Б.5 – Номер категории «Corner Suite»



Рисунок Б.6 – Номер категории «Premier Suite»



Рисунок Б.7 – Номер категории «Presidential Suite»

Приложение В

Рестораны и бары гостиницы ООО «Джи 1 Интертейнмент»



Рисунок В.1 – Ресторан «Cascade»



Рисунок В.2 – Ресторан «Hot Pot»



Рисунок В.3 – Ресторан «88»



Рисунок В.4 – Бар «Whiskers»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Жилина Василиса Олеговна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г. в организации ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal» г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73.

наименование организации, юридический адрес

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

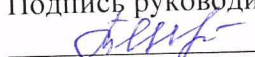
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	5
3	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	6
4	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	6
5	Внесение изменений в заказ Составление и обработка документации	6
6	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
7	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	6
8	Владение профессиональной этикой Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Составление отчетности	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6

10	Оформление отчетной документации	6
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
11	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	
12	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
13	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
14	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
15	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
	Внесение изменений в заказ на бронирование	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
16	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
17	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
18	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «02» апреля 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» апреля 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Жилина Василиса Олеговна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г. в организации ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal» г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73.

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 служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.	отлично
	ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации.	отлично
	ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	отлично
	ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Отработка навыков использования техник и	отлично

		приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			5 (Отлично)
Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	отлично
	ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	отлично
	ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	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. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	отлично
	ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	отлично

	ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	отлично
	ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			5 (отлично)

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

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

Дата 22 апреля 2025 г.

Оценка за практику

5 (отлично)

Руководитель практики от предприятия



А.В. Купленко
Ф.И.О.

М.П.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Жилина Василиса Олеговна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничные услуги/специалист по гостеприимству

Группа С-ТГ-23-Г1

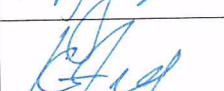
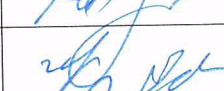
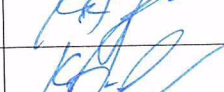
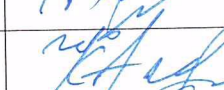
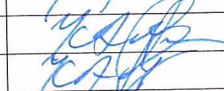
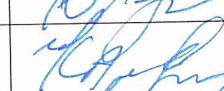
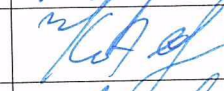
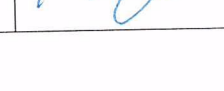
Место прохождения практики ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal»

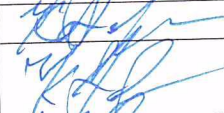
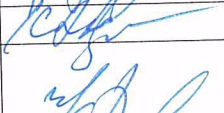
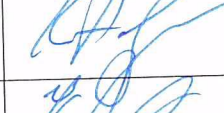
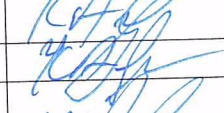
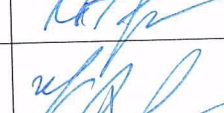
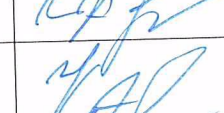
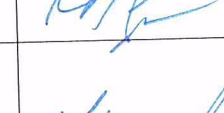
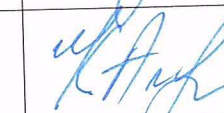
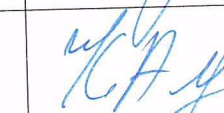
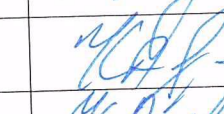
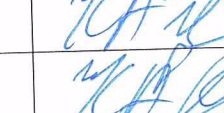
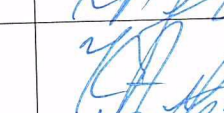
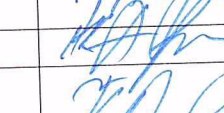
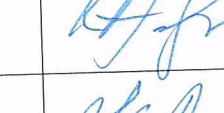
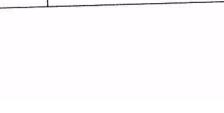
Сроки прохождения с «02.04.2025» по «22.04.2025»

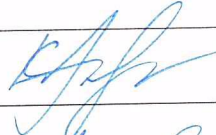
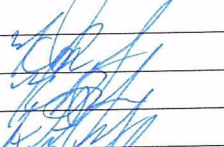
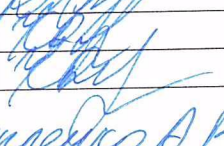
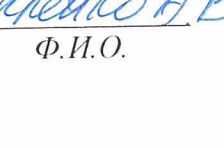
Инструктаж на рабочем месте «02» апреля 2025 г

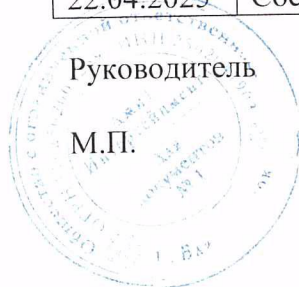
дата

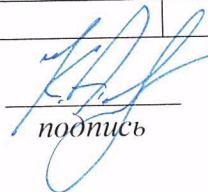
 Курочкин А.В.
подпись *Ф.И.О. инструктирующего*

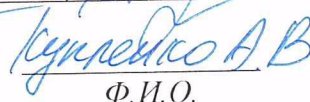
Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
02.04.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
03.04.2025	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	5	
04.04.2025	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	5	
05.04.2025	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	5	
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	5	
07.04.2025	Внесение изменений в заказ	5	
	составление и обработка документации	5	
08.04.2025	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
09.04.2025	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	5	

10.04.2025	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	5	
	Владение профессиональной этикой	5	
	оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	5	
	Составление отчетности	5	
11.04.2025	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
	Оформление отчетной документации	5	
12.04.2025	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
14.04.2025	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	5	
15.04.2025	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	
	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	5	
16.04.2025	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
17.04.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
		5	
18.04.2025	Внесение изменений в заказ на бронирование	5	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	

19.04.2025	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
21.04.2025- 22.04.2025	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
	Дифференцированный зачет	5	
22.04.2025	Составление отчета	5	




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Жилиной Василисы Олеговны
 группы С-ТГ-23-Г1 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	Распознавание задач и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте; анализ задачи и/или проблемы и выделение её составных частей; определение этапов решения задачи	высокий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение задач для поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации	высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	высокий
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке, проявление толерантности в рабочем коллективе	высокий
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	высокий

	учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		внесший
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществление работы с соблюдением принципов бережливого производства; организация профессиональной деятельности с учетом знаний об изменении климатических условий региона	внесший
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; пользование средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	внесший
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимание текстов на базовые профессиональные темы; участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; выстраивание простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	внесший
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Внесение изменений в заказ на бронирование.	внесший
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации.	внесший
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми	внесший

	предприятий туризма и гостеприимства	партнерами и коллегами. Владение профессиональной этикой.	<i>высший</i>
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	<i>высший</i>
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	<i>высший</i>
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	<i>высший</i>
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	<i>высший</i>
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Внесение изменений в заказ. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.	<i>высший</i>
ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	<i>высший</i>
ПК 2.6	Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Оформление отчетной документации.	<i>высший</i>

Руководитель практики (от организации)

А. В. Жуков
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
подпись М.П.

Характеристика

Жилина Василиса Олеговна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 02.04.2025 по 22.04.2025 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal», расположенным по адресу: г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73. Студентка освоила программы и их модули необходимые для эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства, также научилась применять приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. В течение всей практики студентка проявляла умение ответственно и внимательно подходить к делу, а также показывала аккуратность и профессионализм в своей работе.

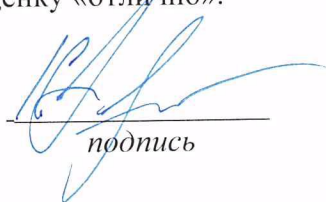
Жилина Василиса способна быстро и эффективно выполнять поставленные ей задачи, находить общий язык с персоналом и грамотно планировать свою деятельность. Неоднократно оказывала помощь сотрудникам организации. Благодаря знаниям об общении с нестандартными гостями, студентка помогала решать конфликтные ситуации, чем внесла вклад в повышение уровня обслуживания в гостинице «Tigre de Cristal».

Особенно хочется отметить такие качества студентки как общительность, доброта и стрессоустойчивость. Благодаря этим качествам она не терялась в нестандартных ситуациях и выполняла работу в срок.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны. К порученным заданиям относилась добросовестно, умело применяя знания, полученные в колледже.

По результатам практики заслуживает оценку «отлично».

Руководитель от предприятия
А.В. Купленко



подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Жилина Василиса Олеговна

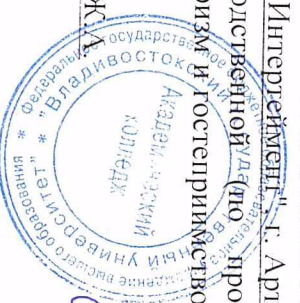
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-П1

согласно приказу ректора № 539-а от 25.03.2025 года

направляется в ООО "Джи 1 Интертеймент" г. Артем

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 3 недели с 02.04.2025 года по 22.04.2025 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печатать, подпись
ООО "Внештатные ресурсы"	22.04.2025	
ООО "Внештатные ресурсы"	22.04.2025	

