

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

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

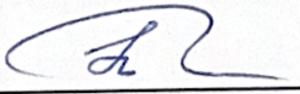
Студент группы
СО-ГД-22-1



Ю.В.Твердохлеб

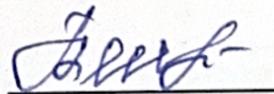
Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики
от предприятия



С.С.Посадова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично Руководитель
практики от ООО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ООО «Нова», гостиница Novotel.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	10
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	14
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	15
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	19
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта ООО «Нова», гостиница Novotel.....	21
4 Система обеспечения безопасности	24
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	26
6 Индивидуальное задание.....	31
Заключение.....	34
Список использованных источников.....	36
Приложения А. Расположение ООО «Нова», гостиница Novotel.....	37
Приложение Б. Экстерьер ООО «Нова», гостиница Novotel.....	38
Приложение В. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel.....	39
Приложение Г. Организационную структуру гостиницы ООО «Нова».....	41
Приложение Д. Характеристика обслуживания гостей ООО «Нова».....	42

Введение

Гостеприимство – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов). Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций. Таким образом, индустрия гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов [1].

Гостиница – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексобразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания. В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться. Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д. Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Вследствие того, что гостиничные номера используются гостями преимущественно в вечернее и ночное время, важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров прежде всего зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей [2].

Исходя из данных определений, можно сделать вывод, что индустрия гостеприимства представляет собой сферу услуг в области туризма, включающая и объединяющая различные предприятия туристской индустрии: гостиницы, туроператоры и туристские агентства, предприятия питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т. д., а также организации, оказывающие сопутствующие услуги.

В соответствии с учебным планом, я проходила производственную практику (по профилю специальности) с 19.06.2025 по 02.07.2025 в гостинице «Нова», которая находится по адресу: Приморский край, г. Владивосток, Партизанский проспект, д.44.

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) является: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулю:

ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
- отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- оформление принятых заявок на резервирование номеров;
- оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования;
- оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- внесение изменений в заказ на бронирование.

В ходе написания данной работы были использованы следующие источники: интернет ресурсами, специальная литература, нормативно-правовые акты.

1 Общие сведения о деятельности предприятия

1.1 История создания и развития ООО «Нова»

18-этажный четырехзвездочный отель французского оператора AccorHotels расположен в центре Владивостока на Партизанском проспекте, 44в, в 1,4 км от памятника Борцам за власть Советов на Дальнем Востоке 1917-1922 и в 2,1 км от бухты Золотой Рог (расположение гостиницы представлено в Приложение А).

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. Первых гостей отель принял уже 1 июня.

Внешний вид гостиницы представлен в Приложении Б.

Общий планируемый номерной фонд отеля составляет 102 номеров. На данный момент в отеле 102 номера, расположенные на первых 9 этажах здания, ресторан, лобби-бар и обширная конференц-зона. Далее планируется открытие еще 95 комнат (номерной фонд представлен в Приложении В).

Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тыс. отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб-квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой около 50 объектов [3].

Первый отель был открыт в 1967 году в Lille Lesquin. Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции.

Сеть Новотель включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Отели Новотель располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. Также существуют резорт-гостиницы под брендом Новотель, расположенные на популярных курортах [4].

Связать со службой приема и размещения гостиницы «Нова» Владивосток можно по телефону +7 (423) 242-04-04 или через электронную почту NB7B4-RE@ACCOR.COM.

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

Учредительные документы – это документы, на основании которых действует компания. Обычно учредительными документами признается устав фирмы, но для полного товарищества устав отсутствует и таким документом будет учредительный договор. В учредительных документах описывается деятельность компании, включая организационно-правовую форму.

Организационно-правовая форма – это форма организации предпринимательской деятельности, закрепленная юридическим образом. Она определяет ответственность по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий.

Учредительные документы отеля «Новотель Владивосток»:

- приказ о назначении директора;
- свидетельство о государственной регистрации предприятия;
- свидетельство о постановке на учет в городскую налоговую инспекцию;
- договор аренды помещения;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Нормативные документы, которые регламентируют деятельность гостиницы:

– Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». документ, устанавливающий объем информации, доводимой до туриста, о гостиничных услугах, порядке оформления проживания в гостинице.

– Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

– Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Документ, регламентирующий правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

– Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 24.04.2020) «О защите прав потребителей». Документ, регулирующий отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже продукции (выполнении работ, оказании услуг).

– Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Документ, предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

– Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ (последняя редакция). Документ, занимающийся регулированием отношений в сфере обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для человеческого здоровья.

– Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 N 69-ФЗ (последняя редакция). Документ, определяющий общую правовую, экономическую и социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

Предприятие «Новотель Владивосток» является обществом с ограниченной ответственностью (ООО).

Согласно статье 2 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», общество с ограниченной ответственностью характеризуется следующими признаками:

- 1 создано одним или несколькими лицами;
- 2 уставный капитал разделён на доли;
- 3 участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков в пределах стоимости принадлежащих им долей;
- 4 имеет обособленное имущество, учитываемое на самостоятельном балансе.
- 5 может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде;
- 6 считается созданным как юридическое лицо с момента государственной регистрации;
- 7 вправе открывать банковские счета на территории РФ и за её пределами;
- 8 имеет печать, штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод о важности учредительных документов для деятельности любой компании, в том числе и для отеля «Новотель Владивосток». Предприятие «Новотель Владивосток» является обществом с ограниченной ответственностью (ООО), что определяет его особенности и компетенцию. Важно соблюдать все законы и требования, чтобы обеспечивать эффективное и безопасное функционирование предприятия.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова», гостиница Novotel

Организационная структура управления – это совокупность управленческих связей между управляющей и управляемой подсистемами системы управления, характеризующая состав и информационные взаимосвязи, как отдельных исполнителей, так и самостоятельных подразделений, находящихся в последовательной соподчиненности и наделенных конкретными правами [5].

Организационная структура в гостинице «Новотель» является линейно–функциональной. Организационная структура представлена в приложении Г.

Преимущества такой системы:

- четкая система взаимных связей функций и подразделений;

- четкая система единоначалия, когда один руководитель сосредотачивает в своих руках руководство всей совокупностью процессов, имеющих общую цель;

- ясно выраженная ответственность;

- быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих

Недостатки структуры:

- ограниченная гибкость и медленное принятие решений;

- перегруженность верхнего уровня управления;

- отсутствие координации между отделами;

- отстранение сотрудников от процесса принятия решений.

Каждое подразделение в этой структуре использует свою технологию, между собой они являются некими функциональными звеньями. Их объединяет общая цель – удовлетворение потребностей клиентов.

Характеристика служб:

1) Служба приема и размещения является одним из главных подразделений гостиницы. Она осуществляет бронирование, прием и регистрацию пребывающих гостей, их последующую выписку и расчет, информирование гостей, прием телефонных звонков и т.п. Служба приема и размещения осуществляет сбор и хранение информации о клиентах, их вкусах, предпочтениях, днях рождения.

2) Служба обслуживания и эксплуатации номерным фондом. Эта служба является самой крупной по числу сотрудников. В ней трудится, как правило, от 50 и более процентов всего штата сотрудников отеля.

3) Она занимается вопросами бронирования номеров, приёмом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, обслуживанием в номерах, поддержанием необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров, оказанием бытовых услуг.

4) Служба питания гостиниц обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Подразделения общественного питания, включающие в себя рестораны, бары, кафе, службу банкетинга.

5) Инженерно-техническая служба – это отдел гостиницы, который отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем.

6) Отдел кадров осуществляет набор обслуживающего персонала, согласовывает профессиональные проблемы труда, трудовой дисциплины и вознаграждения работников.

7) Отдел закупок в гостинице занимается закупками нужных товаров требуемого качества по разумной цене в нужное время.

8) Отдел продаж занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, а также взаимодействует с туристскими агентствами. Отдел продаж только оформляет заказы, а организацией мероприятий занимается отдел обслуживания конференций, который и взаимодействует с заказчиком.

Функциональные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные должностные обязанности сотрудников гостиницы

№ п/п	Должность	Обязанности
Административная служба		
1	Генеральный директор	Занимается организацией работы отеля в целом, отвечая за эффективность работы персонала и качество сервиса. Такой специалист может общаться с некоторыми гостями и улаживать сложные вопросы, связанные с их размещением, устранением проблем и подобными вещами.
Служба приема и размещения		
2	Администратор	Встречает, регистрирует и размещает гостей. Контролирует соблюдение гостями правил пользования гостиницей, организацию хранения ценностей гостей. Выдает ключи и предлагает гостиничные услуги.
3	Бухгалтер	Фиксирует и контролирует финансовые операции, готовить отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса, анализирует состояние финансов в гостинице, соблюдает законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности.
Служба обслуживания и эксплуатация номерным фондом		
4	Менеджер	Фиксирует и контролирует финансовые операции, готовить отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса, анализирует состояние финансов в гостинице, соблюдает законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности. Организовывает работу рядового персонала, осуществляет контроль качества предоставляемых услуг, поддерживает стандарты взаимодействия с клиентами.
5	Старшая горничная	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам
6	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере.
7	Оператор прачечной	Организовывает рабочее место, загружает и выгружает бельё в стиральные машины, контролирует

		процесс стирки сушки, правильно использует моющие средства и химию.
--	--	---

Продолжение таблицы 1

Служба безопасности		
8	Охрана	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей.
Инженерно-техническая служба		
9	Сантехник	Осмотр, ремонт, профилактика сантехнического оборудования, приборов, приспособлений.
Служба питания		
10	Шеф-повар	Руководство кухней ресторана, нацеленное на приготовление разнообразных, высококачественных и востребованных блюд
11	Повар	Приготовление и оформление блюд, напитков и кулинарных изделий.

Каждое из перечисленных подразделений взаимодействует друг с другом для обеспечения эффективного функционирования гостиницы «Новотель». Например, отделы приема и размещения и управления номерным фондом тесно сотрудничают для обеспечения комфортного проживания гостей. Отдел питания в свою очередь координируется с отделом закупок для обеспечения качественных продуктов по приемлемым ценам.

Таким образом, Организационная структура предприятия позволяет четко распределить обязанности и ответственность между подразделениями, обеспечивая эффективное функционирование гостиницы в целом.

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

Гостиничные комплексы занимают одно из самых важных мест в индустрии гостеприимства и существуют исключительно за счет прибыли, полученной от размещения туристов. К группе гостиничных предприятий относятся крупные гостиничные комплексы (гостиницы, пансионаты, дома отдыха) и мелкие хозяйства гостиничного типа (кемпинги, молодежные турбазы, квартиры).

Спецификой гостиничного хозяйства является то, что здесь создаются услуги нематериального характера, которые предоставляются непосредственно потребителям.

Главной задачей гостиниц является предоставление временного жилья. Успех работы любой гостиницы зависит от согласованности действий огромного количества разных людей. Каждый сотрудник должен знать и понимать миссию своего предприятия и направлять все свои усилия для успешного ее выполнения. Трудно переоценить значение качества

обслуживания в гостинице для решения главной задачи своего предприятия. Зная это, каждый сотрудник гостиницы должен стремиться обслужить гостей так, чтобы они захотели вернуться вновь, и порекомендовали другим остановиться именно в этой гостинице.

Как и все предприятия, гостиницы должны иметь смысл для существования. Каждая гостиница должна определить свое назначение, которое отличает ее от других подобных. Хорошо продуманная и правильно поставленная задача имеет большое значение. Она включает в себя интересы четырех групп людей: гостей, владельцев, управляющих и служащих [6].

Основные задачи ООО «Нова»:

- 1) поиск и привлечение новых проектов совместно с командой Департамента развития;
- 2) стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом, контроль всех бизнес-процессов сети;
- 3) руководство юридической службой и развитие правовых процессов;
- 4) развитие арендного бизнеса;
- 5) расширение сети путем управления гостиничными объектами на основании договора управления и франшизы;
- 6) развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом;
- 7) реализация интернет-проектов компании и электронные продажи;

Виды деятельности гостиницы ООО «Нова»:

1) Предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице Новотель для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

2) Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

3) Организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.

4) Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

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

6) Обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

К Услугам гостей:

- проживание с животными (оплачивается отдельно);
- бесплатная парковка;
- высокоскоростной WI-FI;
- предоставление дополнительной кровати и детской кроватки по запросу;
- кондиционер;
- сейф в номерах;
- машинка для чистки обуви;
- прачечная;
- завтрак (шведский стол);
- возможность приготовления чая/кофе в номерах;
- обслуживание в номере, куда входят: холодные закуски, горячие блюда;
- фитнес-центр;
- бизнес-центр;
- детский клуб: для детей от 6 до 12 лет, для детей от 3 до 6 лет;
- лобби бар.

Исходя из всего вышеперечисленного, можно сделать вывод о том, что гостиница «Нова» серьезно относится к качеству обслуживания гостей, стремится к развитию и предоставлению широкого спектра услуг для комфортного проживания.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиница «Нова»- одна из самых перспективных гостиниц в городе. Благодаря своему удобному расположению в историческом центре и близости к туристическим достопримечательностям, она привлекает как отдыхающих, так и деловых путешественников.

Сеть гостиниц «Нова» имеет такие планы по развитию:

- планируется расширение числа номеров;
- внедрение новых сервисов и удобств;
- совершенствование ресторанного комплекса;
- организация различных мероприятий и акций для гостей.

Ассог продолжает укреплять свои позиции на глобальном рынке гостеприимства, делая ставку на цифровизацию и персонализацию сервиса. Компания активно развивает премиальные бренды, такие как Raffles и Orient Express, одновременно расширяя линейку lifestyle-отелей, включая Mama Shelter и 25hours. Важное внимание уделяется устойчивому развитию — Ассог стремится к углеродной нейтральности, внедряя экологичные технологии и стандарты строительства.

Особый фокус направлен на рост в Азии и на Ближнем Востоке, где планируется открытие более тысячи новых отелей в ближайшие годы. Программа лояльности ALL остается ключевым инструментом удержания гостей, интегрируя не только проживание, но и дополнительные сервисы. Внедрение искусственного интеллекта, бесконтактных технологий и гибридных форматов, сочетающих отели с коворкингами, позволяет Ассог оставаться одним из самых инновационных игроков индустрии.

Гостиница «Нова», и международная сеть Ассог демонстрируют активное развитие, ориентированное на повышение качества обслуживания и внедрение инноваций. «Нова» делает ставку на расширение номерного фонда, улучшение сервисов и организацию мероприятий для гостей, укрепляя свои позиции в локальном рынке. Ассог, в свою очередь, фокусируется на глобальной экспансии, цифровизации и устойчивых практиках, сохраняя лидерство в индустрии гостеприимства. Оба проекта объединяет стремление к персонализированному подходу и адаптации к современным трендам, что обеспечивает их конкурентоспособность и привлекательность для гостей.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиничная деятельность – деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-то коллективное средство размещения, по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан. С точки зрения бизнеса гостиница представляет собой предприятие по производству и предоставлению услуг (гостиничного продукта) коммерческого гостеприимства, которое предлагает свои удобства и сервис потребителю.

Гостиница Novotel – это современный отель высокого уровня, предлагающий широкий спектр услуг для комфортного пребывания гостей. Здесь можно остановиться как для отдыха, так и для деловой поездки. Novotel предлагает уютные номера с современным дизайном и всеми необходимыми удобствами, такими как кондиционер, мини-бар, телевизор и бесплатный Wi-Fi. В отеле есть ресторан, где подают разнообразные блюда на любой вкус, а также бар, где можно насладиться коктейлями и закусками. Также гостиница предлагает своим гостям конференц-залы для проведения деловых мероприятий, спа-центр, фитнес-зал и открытый бассейн

- Расширенный спектр услуг, включающий spa-услуги, несколько ресторанов и конференц-залов.

- Для обслуживающего персонала предусмотрен отдельный лифт, так что с гостями они практически не встречаются.

- Обширный ассортимент товаров личной гигиены в ванной комнате.

- Собственная парковка (в некоторых случаях дополнительно предлагается аренда автомобилей).

- Наличие мини-баров в номерах.

- Завтрак с широким ассортиментом блюд, в том числе горячих.

В гостинице «Новотель Владивосток» 102 номера категорий «Стандарт», «Superior», «Представительский номер», «Люкс». Также имеются семейные и смежные номера и номера для людей с ограниченными возможностями. Концепция номеров отеля «Новотель Владивосток» разработана бразильским бюро METRO, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда Novotel. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию Novotel.

Описание каждой категории:

1 Стандартный номер – Это светлый, современный номер с рабочим местом, удобным креслом для отдыха и журнальным столом, набором для приготовления чая и кофе. Ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями.

2 Супериор – просторный номер с рабочим местом, удобным диваном для отдыха и журнальным столом, набором для приготовления чая и кофе. Ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями.

3 Представительский – это полукруглой формы с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Идеально, как для работы, так и для отдыха. Номер с рабочим местом, удобным диваном и журнальным столом, набором для приготовления чая и кофемашина Nespresso.

4 Люкс – Просторный, двухкомнатный номер идеально подойдет, как для работы, так и для отдыха вдвоем или всей семьей. Чашечка ароматного кофе Nespresso зарядит Вас энергией и позитивом на весь день.

В таблице 2 представлены цены на номера [7].

Таблица 2 – Цены на номера в отеле «Новотель» Владивосток.

Название номера	Цена, рублей на период с 23.06.2025 по 24.06.2025
Стандартный	10000
Супериор	10500
Представительский	17500
Люкс	17500

В заключение, гостиница «Нова» – это идеальное место для комфортного и приятного пребывания как в деловой поездке, так и в отпуске. Современный дизайн номеров, широкий спектр услуг, таких как рестораны, конференц-залы, спа-центры и фитнес-залы, делают пребывание гостей незабываемым. Гостиницы нового поколения, такие как Novotel, стремятся предложить гостям не только уют и удобства, но и создать атмосферу уюта и релаксации. Концепция семейных номеров и номеров для людей с ограниченными возможностями позволяет удовлетворить потребности самых взыскательных постояльцев.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Технология обслуживания в гостинице – это набор услуг, оказываемых гостю и представляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки,

от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит, и повышения прибыли [8].

Технология обслуживания в сфере гостеприимства – это важный фактор, что обуславливает влияние на качество процесса обслуживания, на финансово-экономическую эффективность функционирования, процесс управления гостиничным предприятием. Организация технологического процесса обслуживания в гостиницах является стандартной по этому типу предприятий, одновременно в каждом предприятии согласно размерам, структуры организации, категории, типа (ориентация на рыночный сегмент) технологический процесс характеризуется определенной идентичностью.

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характеризуется цикличностью – последовательным повторением процесса обслуживания гостя от времени его прибытия в отель до окончательного отъезда из отеля [9].

Технологический цикл обслуживания клиента – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице. Перечень услуг, их качество, в технологическом цикле могут быть достаточно вариативными, однако основные этапы, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечивается в определенной последовательности [10].

Технологический цикл обслуживания в «Новотель» представляет следующие этапы:

В течение первого этапа гостевого цикла происходит окончательная подготовка средства размещения к приему гостя – до прибытия подтверждается факт его приезда, необходимость трансфера, экскурсионные услуги, направленные на ознакомление с культурно-историческими особенностями города. В канун поселения осуществляют окончательную санитарную подготовку номера.

Второй этап гостевого цикла связана с встречей гостей на вокзале, в аэропорту, трансфер в отель, регистрацией и размещением клиента в гостинице. Встреча гостей и трансфер в отель имеют важную психологическую и анимационную функцию, ведь первые впечатления от контакта с персоналом, городом, отелем, клиенты воспринимают ярче всего.

Третий этап гостевого цикла самая и связывается с обслуживанием гостей во время проживания в отеле. Для комфортного проживания, гостиница должна предоставлять определенный объем дополнительных услуг. Гостиничное предприятие должно ставить перед собой главную цель – в течение всего срока пребывания в нем гостей приблизить условия проживания клиента в домашних, создать условия для эффективной работы, отдыха,

развлечений. С прибытием в отель вторая фаза гостевого цикла причастна к организации поселения гостей. Клиент получает информацию об услугах, особенности организации работы средства размещения, его планирование, оплачивает проживание, и заранее узнает о дополнительных и сопутствующих услугах отеля, выбирает необходимые для себя.

Четвертый этап гостевого цикла связывается с полным расчетом клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете гостиница проверяет точность счета смотрит вместе с клиентом соответствие всех начислений за срок его пребывания. Гостинице всегда необходимо проверить точность счета. Если была допущена ошибка, то она вносит соответствующие изменения и извиняется перед клиентом.

Завершающий этап гостевого цикла связана с трансфером гостей на вокзал или аэропорт. Внедрение этой услуги будет стимулировать гостей повторно посетить гостиницу, благодаря комфортности и индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг.

Подробная характеристика технологии при бронировании номера через разные каналы предоставлена в Приложении Д.

Культура предприятия – это органичное сочетание явных и неявных, разделяемых ключевыми сотрудниками убеждений, ценностей и норм поведения, которые определяют вектор и качественные характеристики организационного поведения сотрудников, способствующего формированию конкурентной позиции предприятия во внешней среде.

Корпоративная культура – это свод обязательных правил поведения каждого члена коллектива. В основе этих правил главный принцип – четкое следование стандартам поведения формирует положительный образ компании у сотрудников, клиентов, общества и обеспечивает постоянное развитие компании [11].

Главная цель корпоративной культуры – обеспечение внешней адаптации и внутренней интеграции организации за счет совершенствования управления персоналом.

Особенности корпоративной культуры гостиницы «Новотель»:

- Улыбка – наш коллега. Всячески поощряется улыбаться при гостях и коллегах по работе, сделать их центром внимания, признать и поддержать.

- Интеграция культур. Ассог является всемирной группой, руководители которой имеют общую культуру «Esprit Assog», которая объединяет местные культуры.

- Разнообразие команды сотрудников и борьба с дискриминацией являются серьезным преимуществом с точки зрения командного духа, привлечения и удержания талантов, инноваций и способности адаптироваться к изменениям. Ассог стремится представлять различные этнические, социальные и культурные корни на всех уровнях в компании. В каждой стране менеджеры по человеческим ресурсам отвечают за проведение политики

многообразия, предлагая планы действий. Ассог призывает к высказыванию идей, которые способствуют разнообразию команд и уважению местной культуры.

– Социальный диалог. Социальный диалог является ключевым элементом человеческой политики Новотель стремиться соблюдать конструктивный социальный диалог с гостями, партнерами, коллегами, подчиненными и поддерживать благоприятный социальный климат.

Внешний вид сотрудников гостиницы Новотель играет значительную роль в формировании общего впечатления о гостеприимстве и профессионализме заведения. Ответственность, аккуратность и стильность внешнего вида персонала помогают усилить доверие гостей, подчеркнуть стиль бренда и создать комфортную атмосферу для приятного времяпрепровождения. Поэтому внешний вид сотрудников гостиницы должен соответствовать следующим правилам:

- 1 Волосы должны быть чистыми и ухоженными.
- 2 Ногти должны быть коротко подстрижены и аккуратно покрашены.
- 3 Ювелирные изделия должны быть минимальными и сдержанными.
- 4 Использование парфюма или одеколона должно быть умеренным.
- 5 Униформа должна быть всегда чистой и отглаженной.

Так же сотрудники номерного фонда носят темно-синюю униформу с фирменной эмблемой Новотеля.

Открытие новых рубежей в управлении человеческими ресурсами является одной из важнейших задач, которую ставит перед собой сеть Ассог: «мы должны совершенствоваться, чтобы нанимать и удерживать сотрудников». Чтобы справиться с этой задачей Ассог разрабатывает пути карьеры и активную программу обучения.

Корпорация использует в обучении сотрудников более 150 курсов, 17 Академий сети Ассог, расположенных в разных частях земного шара, использует новаторские методы обучения, что делает школы сети лучшими в мире отелей.

Сотрудники обслуживающего персонала гостиницы внешне аккуратны, имеют подтянутый вид. Персонал гостиницы носит специальную форму, которая соответствует требованиям обслуживания в предприятии.

Обучение и развитие навыков сотрудников – основа кадровой политики компании. Сотрудники Ассог пользуются широким спектром возможностей для развития своих навыков и карьеры, в том числе программами международной мобильности, проверки приобретенного опыта, курсами повышения квалификации, такими как «Международное гостеприимство».

Девиз отелей бренда Новотель: «Отдохнуть и восстановить силы».

Позиционирование на рынке: гостиничный бренд среднего класса, который предлагает рациональный выбор качества, определенных стандартов и комфорта по приемлемой цене. Новотель располагается между высококлассным сегментом и экономичным вариантом, поэтому его следует рассматривать как выбор, обеспечивающий сочетание двух сегментов: эмоций и адекватности цен.

В итоге можно прийти к такому выводу, что корпоративная культура гостиницы «Новотель» является ключевым ресурсом, способствующим укреплению позиций компании на рынке и обеспечивающим положительное взаимодействие с клиентами. Принципы уважения культурного многообразия, акцент на обучении и развитии персонала, а также стремление к высоким стандартам обслуживания позволяют создать особую атмосферу в отеле, которая привлекает и удерживает гостей.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова»

Программа для отелей и гостиниц – комплексное решение, использование которого направлено на повышение уровня сервиса в заведении сферы гостеприимства. Также продукт упрощает рабочие операции, проводимые в комплексе – от бронирования номера до выставления счёта клиенту [12].

Программное обеспечение для отеля «Новотель» представляет собой инновационную систему управления бронированием номеров, обслуживанием гостей и учетом финансовых операций. Благодаря этой программе администраторы могут оперативно контролировать загруженность гостиничных номеров, управлять бронированием и проживанием гостей, а также отслеживать финансовые потоки. Особенности программного обеспечения включают в себя интуитивно понятный интерфейс, возможность интеграции с другими системами, а также высокий уровень защиты данных. Благодаря программе «Новотель» управление отелем становится эффективным и удобным, что позволяет предоставить гостям высококачественный сервис и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

В своей работе гостиница «Новотель» использует программу Opera PMS.

Opera PMS – комплексная система управления отелем, которая может быть адаптирована к уникальным требованиям любого объекта – от мини-отелей до крупных международных сетей.

Opera Enterprise Solution (OES) – принципиально новое решение для гостиниц от мирового лидера в производстве автоматизированных систем управления – корпорации Micros-Fidelio. Это новая концепция управления, уникальная по своей идее и замыслу. В отличие от традиционных систем для гостиниц, OES представляет собой самую полнофункциональную систему управления, предназначенную для: независимых отелей и

гостиничных сетей; для небольших отелей с ограниченным набором услуг и шикарных 5-тизвездочных гостиниц. Основанная на СУБД Oracle OES предлагает новую концепцию работы и улучшения уровня обслуживания гостей, сочетая в себе такие преимущества как скорость, надежность, функциональность и простоту использования. Она состоит из модулей, которые легко настраиваются и добавляются в зависимости от пожелания конкретного отеля. Включает в себя следующие дополнительные подсистемы.

Центральным звеном решения OES является система автоматизации службы приема и размещения. Преимущества системы управления Opera PMS позволят значительно повысить уровень производительности и рентабельности вашего предприятия. Система легко настраивается с учетом индивидуальных требований и пожеланий, проста в использовании, позволит управляющему звену отеля иметь самую точную и свежую информацию, как по отдельным гостиницам, так и по всей гостиничной сети. Управление всеми подразделениями осуществляется с помощью единой базы данных Oracle.

Основные преимущества:

- Интерфейс настраивается в соответствии с вашими желаниями.
- Одно решение для нескольких объектов.
- Онлайн дистрибуция.
- Управление тарифами.
- Аналитика и прогнозы.
- Высокая скорость обслуживания.
- Мобильные технологии.
- Широкая интеграция.

OPERA PMS предоставляет точную информацию как на уровне отдельного отеля, так и на уровне сети, объекты которой объединены одной базой данных Oracle [13].

Так же при работе гостиница «Новотель» использует Microsoft office.

Microsoft office – набор офисных приложений для работы с документами, таблицами, презентациями, рисунками, бизнес-диаграммами и пр. Считается универсальным решением и подходит всем. Им могут пользоваться домашние пользователи: школьники и студенты – для учебы, удаленные сотрудники и фрилансеры – для выполнения рабочих обязанностей. Также подходит для малого, среднего, крупного бизнеса. Вне зависимости от списка другого специализированного софта наличие Майкрософт Офиса будет плюсом для сотрудников компании, поскольку облегчит выполнение ежедневных операций.

Майкрософт Офис предлагает широкий функционал для домашних и корпоративных пользователей. Главный его плюс – наличие программ, необходимых для повседневной

работы за компьютером. По сравнению с независимыми прикладными приложениями он обладает такими преимуществами:

– Совместная работа. Сотрудники компании могут взаимодействовать между собой, работая в общих документах (просмотр информации, редактирование, отслеживание правок и замечаний) для продуктивного решения поставленных задач.

– Однотипный интерфейс. У всех продуктов предусмотрен схожий интерфейс и одинаковая технология взаимодействия с файлами. Это упрощает обучение основным приемам в каждой программе.

– Интеграция инструментов. Это обеспечивает эффективное взаимодействие и обмен данными между электронными документами разных видов [14].

Гостиница «Новотель» использует следующий пакет документов:

1 Microsoft Word – это текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра, редактирования и форматирования текстов статей, деловых бумаг и иных документов с локальным применением простейших форм таблично-матричных алгоритмов.

2 Microsoft Excel – программа для работы с электронными таблицами, созданная корпорацией Microsoft.

3 Outlook – это персональный информационный менеджер с функциями почтового клиента.

4 Teams – это центр для совместной работы, позволяющий как сотрудникам организации, так и не входящим в нее пользователям, активно общаться и вместе работать над ключевыми проектами в режиме реального времени. Проводите обсуждение именно там, где выполняется задача, будь то коллективное создание документа, проведение собрания или совместная работа в других приложениях и службах.

В результате использования программного обеспечения для отелей, такого как Opera PMS и Microsoft Office, гостиница «Новотель» значительно улучшает уровень сервиса и эффективность управления. Инновационные решения в области управления бронированием, обслуживанием гостей и учетом финансовых операций помогают администраторам контролировать загруженность номеров, управлять бронированием и обеспечивать безопасность данных. Программное обеспечение не только упрощает рабочие процессы, но и способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов за счет высококачественного обслуживания.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг – организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации. Более кратко, маркетинг – деятельность, направленная на удовлетворение рыночных потребностей с целью извлечения прибыли.

Маркетинговая деятельность – это комплекс мероприятий организационного и управленческого характера по производству и сбыту продукции компании, задачей которых является изучение и анализ рынка с целью формирования спроса на конкретный товар и последующего его удовлетворения [15].

маркетинг в гостиничном бизнесе – это система организации и управления деятельности гостиничных комплексов по разработке новых, наиболее эффективных видов гостиничных услуг, их продвижению с целью получения прибыли на основе повышения качества гостиничного продукта и учета всех изменений, которые происходят на мировом гостиничном рынке.

Можно выделить такие важные функции продвижения гостиничных услуг отеля «Новотель» как:

- создание престижного имиджа;
- информирование об услуге, ее свойствах и качествах;
- поддержание популярности услуги;
- изменение способа использования услуги;
- стимулирование покупателей перейти на более дорогие услуги;
- ответы на вопросы потребителей;
- донесение полезной информации о гостиничной компании.

Реклама – это форма коммуникации, способ привлечения внимания потенциальных потребителей к товару или услуге с целью продвижения.

Гостиничная реклама – это совокупность различных маркетинговых приёмов, которые используются для продвижения отеля и его услуг.

Гостиница «Новотель» имеет несколько видов рекламы:

1) Внутренняя реклама – реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля. К внутренней рекламе «Новотель» можно относят:

- Визитки.

- Буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля.
- Дисконтные карты и карты постоянного посетителя.
- Информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

2) Наружная реклама. К наружной рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- вывески.

3) Внешняя реклама. реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей. К внешней рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- Сайт отеля.
- Реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты).
- Баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров.
- Буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.
- Фирменная продукция.
- Дисконтные карты и карты постоянного гостя.

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

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

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

Для стимулирования сбыта гостиница использует следующие методы:

1 клубные карты с правом скидок постоянным клиентам. Такой метод стимулирования сбыта применяется круглый год. Плюс в том, что, чем чаще гость пользуется услугами гостиницы «Новотель», предъявляя клубную карту, тем выше его скидка;

- 2 скидки в день рождения клиента;
- 3 скидки в день рождения гостиницы;

4 купоны со скидкой. Такой метод стимулирования сбыта применяется осенью и весной, когда уровень заполняемости гостиницы невысок. Купоны распространяются методом печати в местной газете, а также рассылаются на адреса электронной почты клиентам, которые уже пользовались услугами гостиницы и предоставили свои контакты;

5 конкурсы и игры, победителям которых гостиница дарит призы. Такой метод стимулирования сбыта используется в день рождения гостиницы и на Новогодние праздники. Побудительным мотивом участия клиента в конкурсе является привлекательность игры, и дух соревнования. От всех участников требуется сделать некоторое усилие, чтобы получить что-то взамен: быть лучшим или одним из лучших;

6 премии работникам гостиницы. Чтобы мотивировать персонал, директор гостиницы внедрил следующую систему поощрения: если сотрудник добросовестно относится к своей работе, четко выполняя поставленные перед ним задачи, способствует тому, чтобы клиент, обратившийся в гостиницу, оставался доволен услугами и сервисом в целом, и был готов к дальнейшему сотрудничеству, такому работнику выплачивается премия в четко установленном руководством размере.

В заключении, маркетинг в гостиничном бизнесе играет ключевую роль в привлечении клиентов и повышении прибыли гостиницы «Новотель». Гостиница стремится удовлетворить потребности клиентов, создать позитивный имидж и обеспечить стабильный поток посетителей. Маркетинговые стратегии, разработанные руководством отеля, позволяют с эффективностью достигать поставленных целей.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность в отелях, а именно ее обеспечение, подразумевает комплекс мер и систем, направленных на комфортное пребывание гостей и работу персонала. Таким образом, люди будут спокойны, зная, что их не ограбят, не возьмут в заложники, они не станут жертвами пожара.

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

В комплекс безопасности гостиницы Новотель входят следующие системы:

1 Автоматическая пожарная сигнализация, к ним относятся дымовые, тепловые и ручные виды пожарной сигнализации.

2 Система оповещения, к средствам оповещения относятся специальные громкоговорители, устройства, которые ими управляют и световые табло (обычно с надписями: «Запасный Выход», «Выход» или иными пиктограммами).

3 Средства пожаротушения, к средствам пожаротушения относятся пожарные гидранты, противопожарные щиты с комплектом инструментов, размещенные по утвержденным местам огнетушители и автоматические системы пожаротушения (АСПТ).

4 Охранная сигнализация (ОС), подразделяются на следующие группы:

– Датчики, реагирующие на открытие дверей, окон, выдвижных ящиков, створок лифтов.

– Акустические датчики, которые реагируют, на звук разбитого стекла, разрушения стены и т.д.

– Датчики, предназначенные для охраны объема помещений, и срабатывают при появлении в зоне их действия движущегося объекта.

5 Система контроля и управления доступом (СКУД), к такому оборудованию относят множество устройств:

– простейшие кодовые замки;

– турникеты и шлагбаумы;

– различные идентификаторы, считывающие цифровые коды, биометрические данные, которые выдают сигнал запорному устройству на открытие или блокировку;

– электромагнитные брелоки, ключи и карты.

6 Видеонаблюдение (ВН).

Документы, регламентирующие безопасность гостинице Новотель:

1 Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

2 Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

3 ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».

4 ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».

5 НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.

6 НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.

7 НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.

8 СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений. Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».

9 СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

10 Косвенно сюда относят и другие нормативные акты, например, СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения и ряд других.

Документы, регламентирующие безопасность в гостинице Новотель, играют ключевую роль в обеспечении безопасности гостей и персонала. Эти документы включают в себя политику безопасности, планы эвакуации, процедуры в случае чрезвычайных ситуаций, инструкции по работе с оборудованием и др. Ответственность за соблюдение этих документов лежит на руководстве гостиницы и всем сотрудниках, работающих на объекте. Соблюдение всех рекомендаций и правил безопасности является приоритетом для всех сторон, чтобы обеспечить безопасность и комфорт пребывания гостей в гостинице.

Безопасность в гостиницах – это не только обязательное условие для комфортного пребывания гостей, но и показатель профессионализма и ответственности персонала и руководства. Системы безопасности, играют ключевую роль в обеспечении безопасности гостей и персонала. Работа по обеспечению безопасности в гостинице требует постоянной готовности к любым чрезвычайным ситуациям и строгое соблюдение всех установленных правил и процедур. Только так можно гарантировать безопасность и комфорт пребывания гостей в гостинице.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Независимо от способа поступления заявки – по телефону, факсу, через интернет-системы, GDS или при личном общении – процесс должен быть организован четко и стандартизировано.

При телефонном разговоре или непосредственном контакте с гостем сотрудник начинает с приветствия и представления: «Добрый день! Гостиница «Новотель администратор Юлия. Чем могу вам помочь?». На иностранном языке: «Good morning! «Novotel», reservation department. My name is Julia. How can I help you? ».

Далее необходимо выяснить ключевые параметры бронирования: желаемые даты проживания, категорию номера, количество гостей. Важно уточнить особые пожелания клиента, такие как расположение номера, дополнительные услуги или условия для людей с ограниченными возможностями. На этом этапе сотрудник проверяет доступность номеров в системе и информирует гостя о тарифах.

После согласования условий бронирования требуется собрать персональные данные гостя: фамилию и имя (как в удостоверении личности), контактный телефон и электронную почту для отправки подтверждения. При необходимости оформляется предоплата или фиксируются данные банковской карты в качестве гарантии брони.

Завершающим этапом является подтверждение резервации и информирование гостя о деталях заказа. Например: «Бронирование номера Superior на 15-17 мая оформлено. Подтверждение направлено на ваш email.». На иностранном языке: «Your Superior room reservation for May 15-17 has been confirmed. The booking voucher has been sent to your email address».

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

Современные гостиничные предприятия активно используют специализированные программы для автоматизации процессов бронирования, управления номерным фондом и взаимодействия с гостями. К числу таких систем относятся Opera PMS, R-Keeper, Maestro PMS и другие платформы, каждая из которых обладает уникальным функционалом и модулями.

Для эффективной работы с профессиональным программным обеспечением сотрудникам необходимо последовательно осваивать его основные модули. На начальном этапе важно изучить интерфейс системы, принципы навигации и базовые операции, такие как поиск доступных номеров, внесение данных гостей и оформление бронирований. Особое

внимание следует уделять модулю управления бронями, который позволяет не только создавать новые заявки, но и вносить изменения, продлевать проживание или аннулировать резервации.

Отдельного внимания заслуживает модуль отчетности, поскольку он предоставляет аналитические данные по загрузке отеля, финансовым поступлениям и статистике бронирований. Умение работать с этим разделом помогает сотрудникам оперативно реагировать на изменения спроса и планировать работу гостиницы более эффективно.

Практическое закрепление навыков происходит через выполнение реальных задач, таких как обработка групповых заездов, работа с системными уведомлениями и разрешение конфликтных ситуаций, связанных с двойными бронированиями. Регулярное тестирование функций программы и участие в тренингах позволяют сотрудникам уверенно ориентироваться в обновлениях системы и использовать новые возможности для улучшения сервиса.

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

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

После подтверждения деталей бронирования с гостем наступает важный этап документального оформления заявки. Независимо от способа поступления заявки – будь то телефонный звонок, электронное письмо, бронь через систему GDS или личное обращение – все данные должны быть корректно зафиксированы в учетной системе отеля.

Первоначально сотрудник проверяет полноту и достоверность предоставленной информации: точные даты проживания, тип номера, количество гостей, включая детей, а также особые пожелания клиента. Все эти сведения вносятся в систему бронирования с обязательным указанием контактных данных гостя – номера телефона и электронной почты для оперативной связи. Особое внимание уделяется правильному написанию фамилии и имени, которые должны полностью соответствовать данным удостоверяющего документа.

При оформлении брони через международные системы резервирования необходимо тщательно сверять коды тарифов и условия бронирования, так как они могут отличаться от стандартных условий отеля. В случае групповых заявок дополнительно указывается контактное лицо, ответственное за бронирование, и условия оплаты.

После внесения данных система автоматически генерирует подтверждение бронирования, которое отправляется гостю по электронной почте или через мессенджеры. В подтверждении указывается номер резервации, даты проживания, тип номера, стоимость и условия отмены брони. Если бронирование предполагает предоплату, в подтверждении

обязательно отражаются сроки и способы внесения платежа.

Завершающим этапом является проверка корректности внесенных данных другим сотрудником или старшим смены. Это позволяет минимизировать возможные ошибки и обеспечить безупречное обслуживание гостей с момента заезда. Все изменения в существующих бронированиях, включая продление или досрочный выезд, должны оперативно отражаться в системе для актуализации информации о загрузке отеля.

2) Предоставление гостям информации о категориях номеров и условиях бронирования.

При выборе номера гости часто нуждаются в подробной информации о различных категориях размещения и условиях бронирования. Сотрудник отеля должен уметь доступно и профессионально представить эти сведения, учитывая потребности каждого клиента.

Начинать разговор следует с краткого описания основных категорий номеров, имеющихся в отеле. Например, стандартные номера подходят для комфортного проживания на короткий срок, номера категории «улучшенный» предлагают больше пространства и дополнительные удобства, а люксы отличаются повышенной комфортностью и часто включают отдельную гостиную зону. Для семейных пар с детьми можно порекомендовать семейные номера или смежные комнаты, а для деловых путешественников – номера с рабочей зоной и улучшенными условиями для работы.

Важно упомянуть особенности каждой категории: площадь номера, вид из окна, тип кроватей, наличие дополнительных удобств (мини-бар, кофемашина, халаты и тапочки). Следует обратить внимание гостя на различия в стоимости и преимуществах разных вариантов размещения. Например, номера с видом на море или исторический центр города обычно стоят дороже, но предлагают уникальные впечатления от проживания.

Отдельно необходимо проинформировать гостей об условиях бронирования. Ключевые моменты включают сроки и способы оплаты, возможность бесплатной отмены или изменения брони, требования к гарантийному депозиту, а также условия раннего заезда и позднего выезда. Если в отеле действуют специальные предложения или программы лояльности, стоит упомянуть о них, так как это может повлиять на выбор клиента.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания

1) Предоставление информации о наличии номеров и стоимости проживания.

Первоначально необходимо уточнить у гостя ключевые параметры бронирования: желаемые даты заезда и выезда, предпочтительную категорию номера и количество проживающих. Эти данные позволяют сделать точный запрос в системе бронирования и

предоставить актуальную информацию.

После получения запроса сотрудник проверяет доступность номеров через профессиональную систему управления имуществом отеля (PMS). Важно учитывать не только основной запрос гостя, но и предлагать альтернативные варианты, если нужная категория занята. Например: «На указанные даты стандартные номера заняты, но мы можем предложить вам улучшенный номер с видом на парк всего на 15% дороже».

При предоставлении информации о стоимости необходимо четко озвучивать:

- 1 Базовую стоимость номера за сутки.
- 2 Дополнительные сборы (курортный сбор, налоги).
- 3 Условия питания (завтрак включен/оплачивается отдельно).
- 4 Действующие акции и специальные предложения.

Завершая консультацию, следует кратко резюмировать варианты и пригласить гостя сделать выбор: «Таким образом, на ваши даты мы можем предложить три варианта размещения по разной цене. Какой из них вас интересует?» Это структурирует информацию и помогает гостю принять решение.

2) Контроль передачи незабронированных номеров в службу приема и размещения.

Процесс передачи свободных номеров в службу приема и размещения требует четкой организации и строгого контроля для предотвращения ошибок и максимизации доходности.

Основой системы контроля выступает автоматизированная платформа, синхронизирующая данные между отделом бронирования и службой приема. В установленное время система формирует актуальный перечень доступных номеров, учитывая последние изменения в бронированиях, текущее состояние уборки и технического обслуживания помещений. Ответственный менеджер проводит финальную проверку списка, уделяя особое внимание номерам повышенной категории и помещениям с уникальными характеристиками, после чего утвержденные данные передаются администраторам на reception.

Для обеспечения точности применяется принцип двойного подтверждения: служба приема обязана подтвердить получение информации, а система временно блокирует переданные номера в онлайн-продаже на период от 2 до 4 часов в зависимости от текущей загрузки отеля. Это позволяет избежать ситуации двойного бронирования и обеспечивает приоритетную продажу номеров через reception, что особенно важно для walk-in гостей.

6 Индивидуальное задание

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям в гостиничном предприятии

Процесс документального оформления строится на строгом соблюдении требований законодательства о бухгалтерском учете и нормативных актов Центрального Банка России, регулирующих наличное денежное обращение.

Основой для оформления кассовых операций служит приходная документация, которая формируется при каждом поступлении денежных средств в кассу отеля. Прием платежей за проживание сопровождается обязательным оформлением приходного кассового ордера, где подробно указываются реквизиты гостя, номер бронирования и перечень оплачиваемых услуг. Особенностью гостиничной деятельности является необходимость привязки каждого платежа к конкретному гостю и периоду проживания, что требует дополнительной проверки соответствия данных в кассовых документах информации из системы бронирования.

Расходные операции оформляются с не меньшей тщательностью. Возвраты денежных средств гостям производятся только при предъявлении документов, подтверждающих первоначальную оплату, с обязательной проверкой оснований для возврата. Каждый случай возврата фиксируется в расходном кассовом ордере с подробным указанием причины и приложением письменного заявления гостя. Для внутренних расходов, таких как выдача денег под отчет сотрудникам, требуется наличие надлежащим образом оформленного распоряжения руководства.

Кассовая книга в гостиничном предприятии ведется в электронном формате с использованием специализированного программного обеспечения, интегрированного с системой управления отелем. Это позволяет автоматически учитывать все операции, минимизировать ручной ввод данных и снижать вероятность ошибок. Однако законодательство требует ежедневной распечатки кассовой книги с подписями ответственных лиц, несмотря на цифровизацию учета.

Особое внимание уделяется оформлению документов при приеме платежей за дополнительные услуги. Каждый такой платеж должен быть подтвержден актом оказанных услуг с указанием даты, времени и конкретного перечня оказанных сервисов. Эти акты служат основанием для отражения доходов в бухгалтерском учете и прикладываются к кассовым документам.

В конце каждого рабочего дня проводится обязательная сверка фактического наличия денежных средств с данными кассовой книги. Результаты сверки оформляются справкой

кассира, которая подписывается главным бухгалтером или руководителем предприятия. Все кассовые документы хранятся в архиве отеля с соблюдением установленных сроков хранения, обеспечивая возможность проверки в любой момент.

Современные технологии позволяют значительно упростить процесс оформления кассовых документов в гостиницах. Использование POS-терминалов, интегрированных с бухгалтерскими программами, автоматически формирует большинство необходимых документов. Однако это не отменяет необходимости тщательного контроля за правильностью их оформления и полнотой отражения всех необходимых реквизитов, что остается важнейшей задачей финансовой службы гостиничного предприятия.

Такая комплексная система документооборота позволяет гостиничным предприятиям:

- 1) Минимизировать ошибки учета.
- 2) Оперативно реагировать на изменения законодательства.
- 3) Обеспечивать прозрачность финансовых потоков.
- 4) Сокращать временные затраты на обработку документов.

При этом сохраняется необходимость человеческого контроля на ключевых этапах, особенно при обработке нестандартных операций и разрешении спорных ситуаций с гостями.

Основные виды кассовых документов:

- Приходные кассовые ордера (ПКО) оформляются при каждом поступлении наличных денежных средств (оплата проживания, дополнительных услуг, депозиты)
- Расходные кассовые ордера (РКО) используются при выдаче денег (возвраты гостям, выплаты подотчетным лицам).
- Кассовая книга ведется в электронном виде с обязательной распечаткой по итогам рабочего дня.
- Книга учета принятых и выданных денежных средств (для ИП).
- Платежные ведомости при расчетах с персоналом.

Оформление кассовых операций в гостиничном бизнесе требует строгого соблюдения законодательных норм и применения современных технологий. Автоматизация учета через интеграцию PMS с бухгалтерскими программами ускоряет обработку операций, но сохраняет необходимость тщательного контроля документов.

Заключение

В ходе прохождения производственной практики (по профилю специальности) была достигнута поставленная цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулю: ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Данная практика является хорошим практическим опытом для дальнейшей работы на гостиничном предприятии.

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

- составлена и обработана документация по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- отработаны навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- отработаны навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- отработаны навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- отработаны навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- оформлены принятые заявки на резервирование номеров;
- оформлены визовые поддержки и заявки на подтверждение и аннуляцию бронирования;
- оформлены счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- внесены изменения в заказ на бронирование.

Предприятие «Новотель Владивосток» является обществом с ограниченной ответственностью (ООО), что определяет его особенности и компетенцию. Важно соблюдать все законы и требования, чтобы обеспечивать эффективное и безопасное функционирование предприятия.

Гостиница «Нова», и международная сеть Ассог демонстрируют активное развитие, ориентированное на повышение качества обслуживания и внедрение инноваций. «Нова» делает ставку на расширение номерного фонда, улучшение сервисов и организацию мероприятий для гостей, укрепляя свои позиции в локальном рынке. Ассог, в свою очередь, фокусируется на глобальной экспансии, цифровизации и устойчивых практиках, сохраняя

лидерство в индустрии гостеприимства. Оба проекта объединяет стремление к персонализированному подходу и адаптации к современным трендам, что обеспечивает их конкурентоспособность и привлекательность для гостей.

Корпоративная культура гостиницы «Новотель» является ключевым ресурсом, способствующим укреплению позиций компании на рынке и обеспечивающим положительное взаимодействие с клиентами. Принципы уважения культурного многообразия, акцент на обучении и развитии персонала, а также стремление к высоким стандартам обслуживания позволяют создать особую атмосферу в отеле, которая привлекает и удерживает гостей.

В результате использования программного обеспечения для отелей, такого как Opera PMS и Microsoft Office, гостиница «Новотель» значительно улучшает уровень сервиса и эффективность управления. Инновационные решения в области управления бронированием, обслуживанием гостей и учетом финансовых операций помогают администраторам контролировать загруженность номеров, управлять бронированием и обеспечивать безопасность данных. Программное обеспечение не только упрощает рабочие процессы, но и способствует повышению уровня удовлетворенности клиентов за счет высококачественного обслуживания.

Маркетинг в гостиничном бизнесе играет ключевую роль в привлечении клиентов и повышении прибыли гостиницы «Новотель». Гостиница стремится удовлетворить потребности клиентов, создать позитивный имидж и обеспечить стабильный поток посетителей. Маркетинговые стратегии, разработанные руководством отеля, позволяют с эффективностью достигать поставленных целей.

В заключении можно сказать, Новотель – 4х звёздочная гостиница, которая предлагает своим гостям широкий спектр услуг и возможностей для отдыха и работы. Отличительной чертой Новотель является его современный дизайн, который создает уютную и комфортную атмосферу для всех гостей. Инфраструктура комплекса также заслуживает внимания, ведь здесь есть все необходимое для удобства и развлечения: от просторных номеров и ресторанов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 История и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства // StudFiles. [сайт]. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства // StudFiles. [сайт]. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 3 Известный бренд открыл 18-этажный отель во Владивостоке / Калинина Е. // Комсомольская правда. – 2021. – 27 мая. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 4 Новотель // Википедия. [сайт]. – 2023. – 11 ноября. – URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Novotel> (дата обращения: 20.06.2025).
- 5 Организационные формы управления // Википедия. [сайт]. – 2024. – 3 марта. – URL: <https://ru.m.wikipedia.org/wiki/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 6 Основные цели и задачи гостиничного предприятия // Vuzlit.com. [сайт]. – 2021. – URL: <https://vuzlit.com/2074998/> (дата обращения: 24.06.2025).
- 7 Accor life Limitless [сайт]. – URL: <https://all.accor.com/hotel/B7B4/index.ru.shtml#section-rooms> (дата обращения: 24.06.2025).
8. Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов // Комсомольская правда. [сайт]. – 2021 – URL: <https://www.kp.ru/guide/obslyuzhivanie-v-gostinitsakh.html> (дата обращения: 24.06.2025).
- 9 Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов / Белоногова Н. // Комсомольская правда. – 2022. – 29 сентября. – URL: <https://www.kp.ru/guide/obslyuzhivanie-v-gostinitsakh>. (дата обращения 24.06.2025).
- 10 Цикл обслуживания клиентов в гостинице // StudFiles. [сайт]. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/1666774/page:5/> (дата обращения: 24.06.2025).
- 11 Корпоративная культура: типы, цели и как ее сформировать // Бизнес-клуб Атланты. [сайт]. – 2022. – URL: <https://atlanty.ru/media/korporativnaya-kultura-cto-eto-i-s-chego-nachat/> (дата обращения: 24.06.2025).
- 12 Компьютерные программы для работы отелей // MaxiBooking. [сайт]. – 2022. – URL: <https://maxi-booking.ru/blog/> (дата обращения: 24.06.2025).
- 13 Системы автоматизации гостиничного бизнеса // StudFiles. [сайт]. – 2019. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 24.06.2025).
- 14 MS Office: что такое и назначение // Ставропольская правда. [сайт]. – 2020. – URL: <https://stpravda.ru/20220110/> (дата обращения: 24.06.2025).

15 Маркетинговая деятельность и ее цели // zaosnnc.com. [сайт]. – 2023. – URL: <https://zaosnnc.com/spravochnik/marketing/osnovy-reklamy/> (дата обращения: 24.06.2025).

16 Система безопасности в гостинице: принципы построения и взаимодействия с другими службами // справочник от автор24. [сайт]. – 2024. – 31 января. – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/ (дата обращения: 24.06.2025).

Приложения А

Расположение ООО «Нова», гостиница Novotel

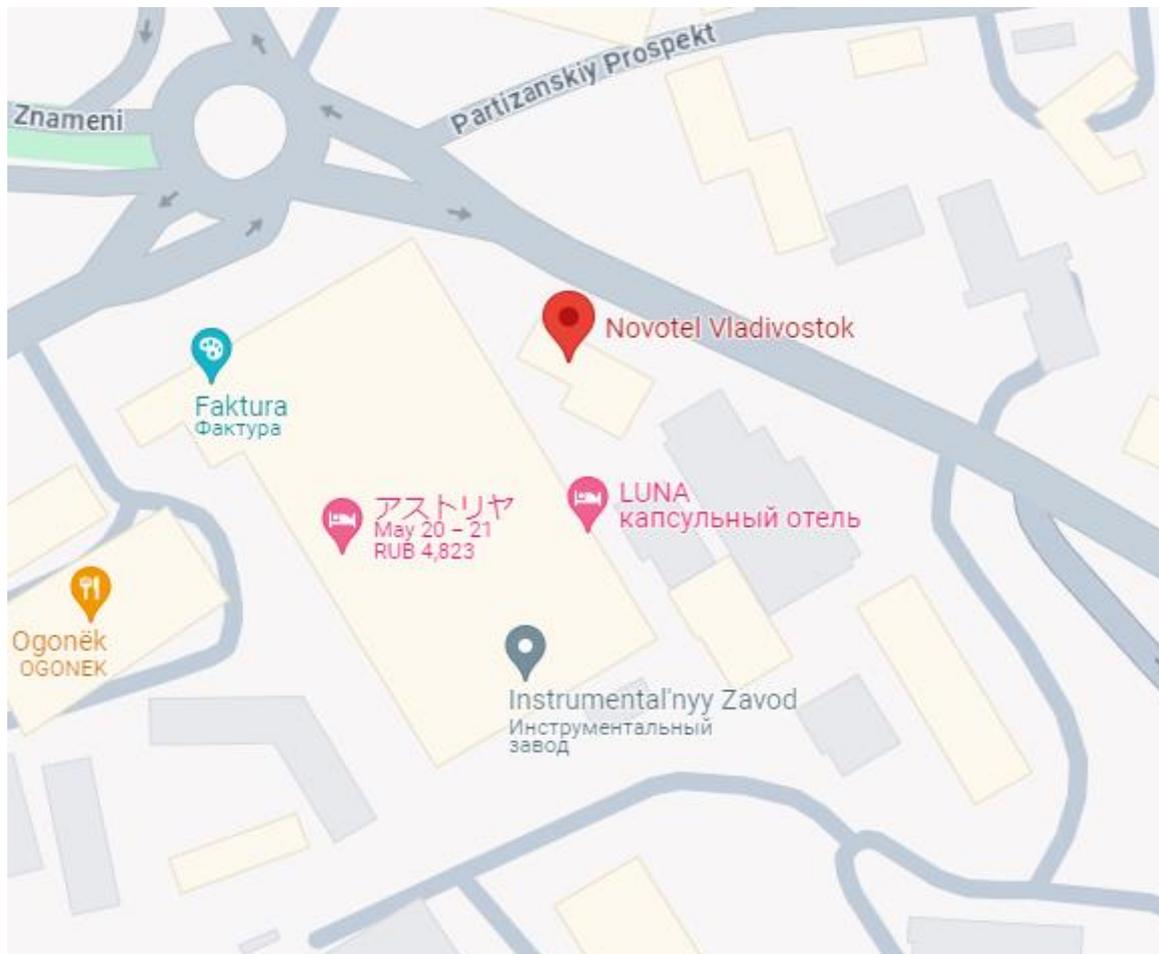


Рисунок А.1 – Месторасположение Гостиницы Новотель

Приложение Б

Экстерьер ООО «Нова», гостиница Novotel

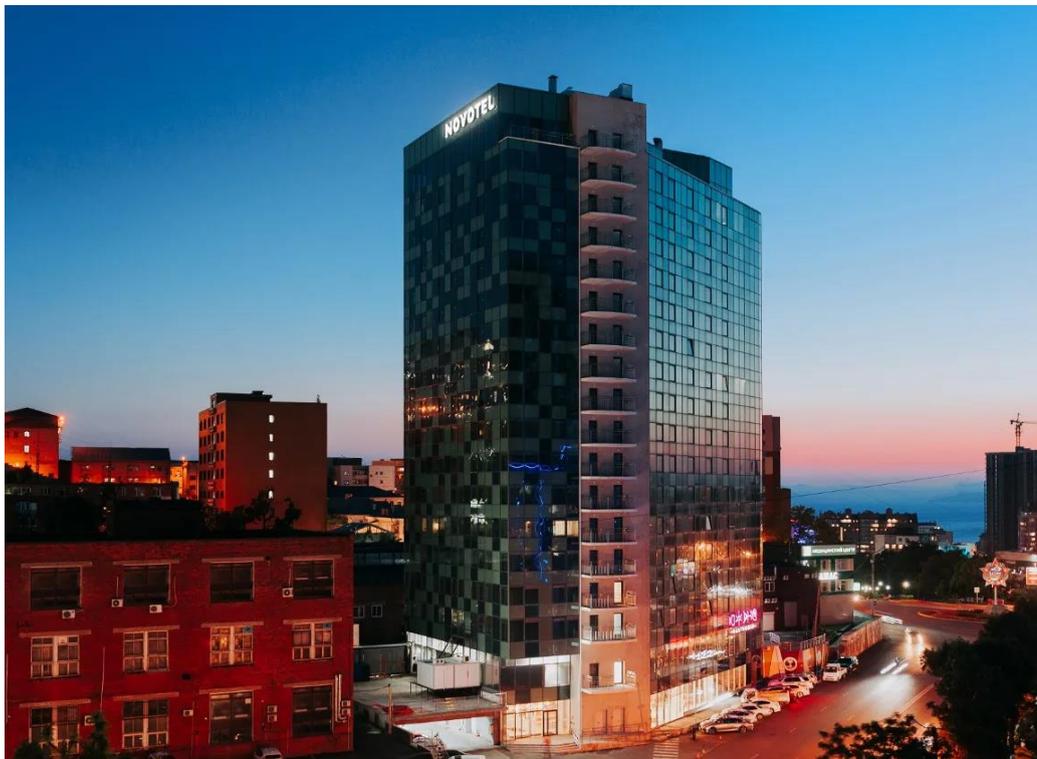


Рисунок Б.1 – Экстерьер гостиницы Новотель

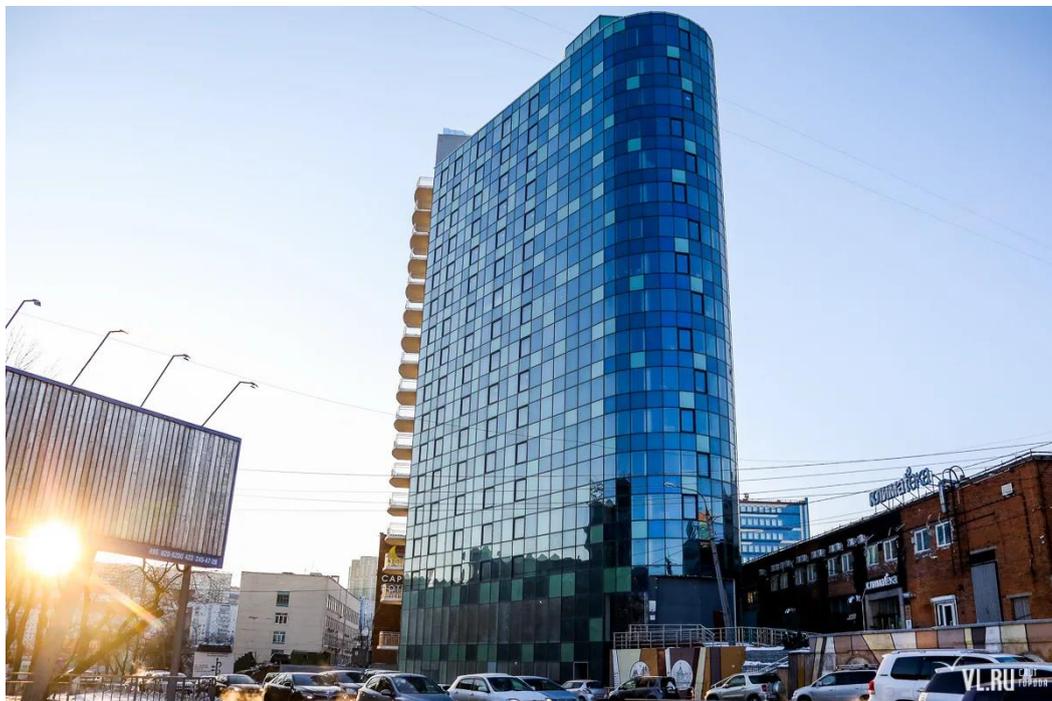


Рисунок Б.2 – Экстерьер гостиницы Новотель

Приложение В

Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel

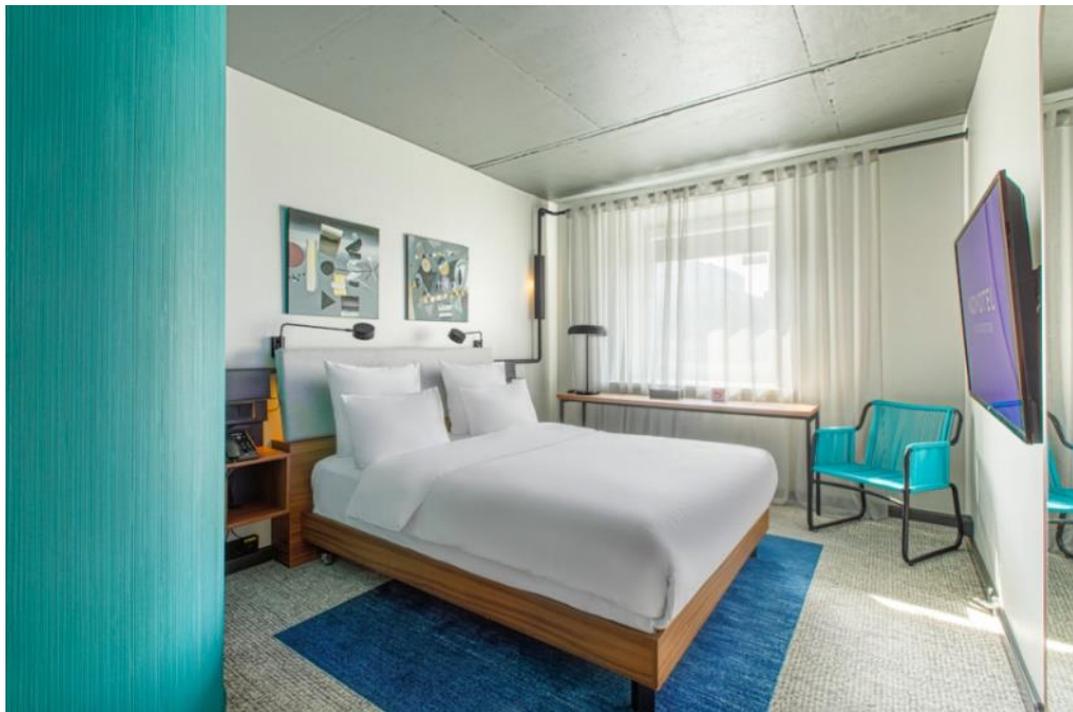


Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт»

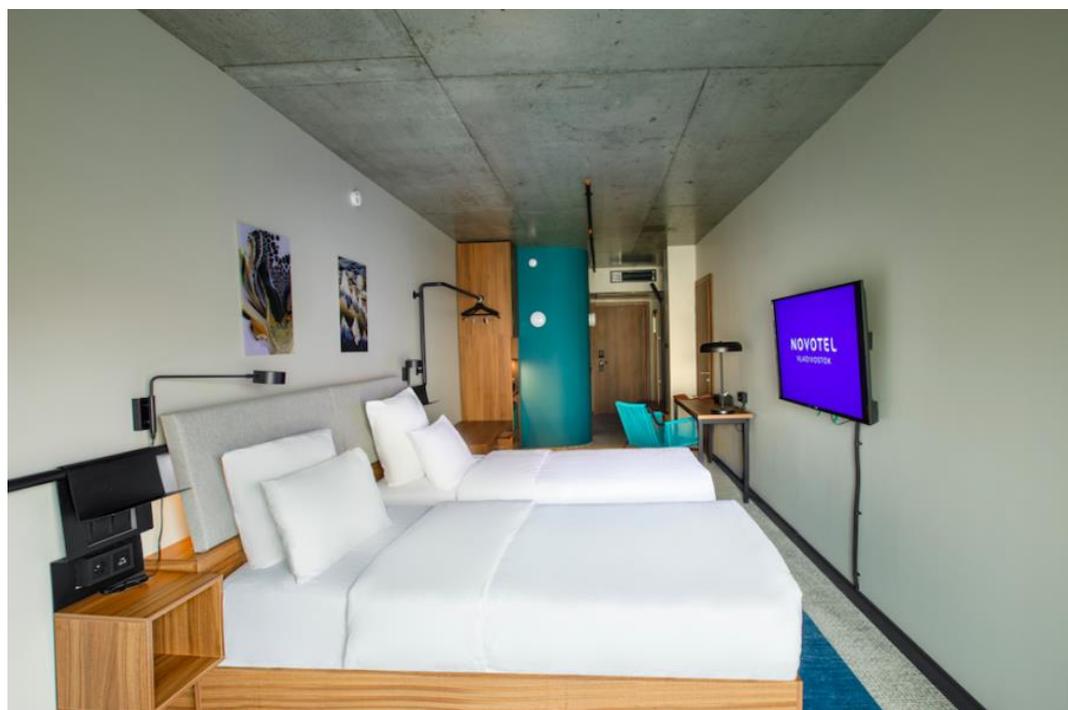


Рисунок В.2 – Номер категории «Супериор»

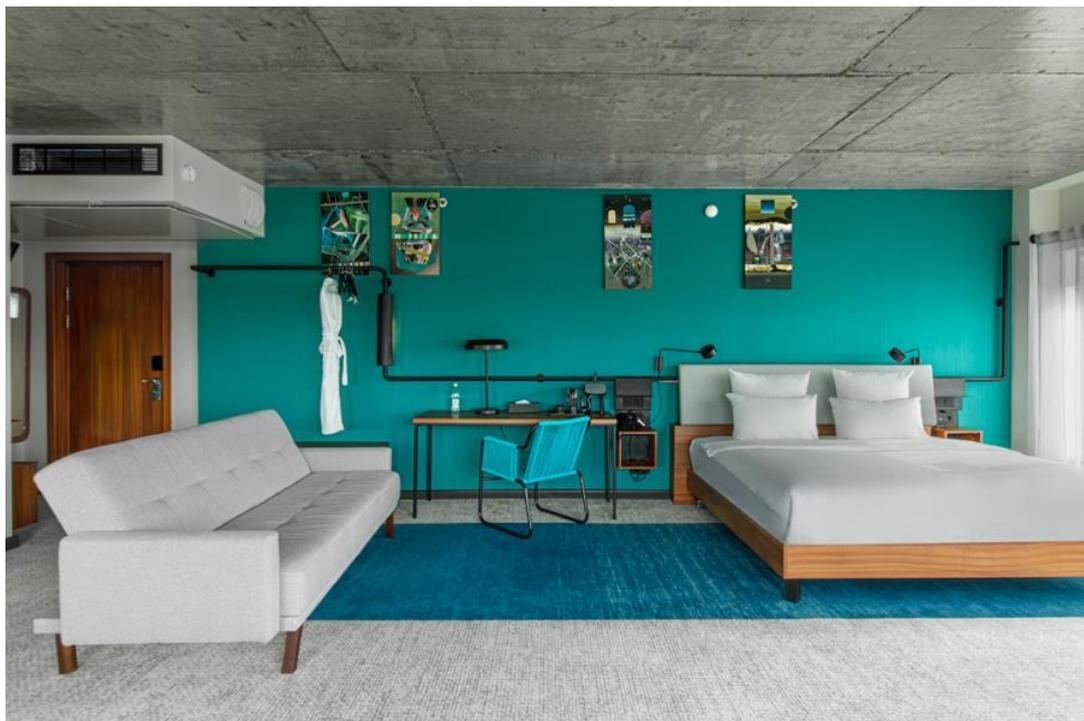


Рисунок В.3 – Номер категории «Представительский»

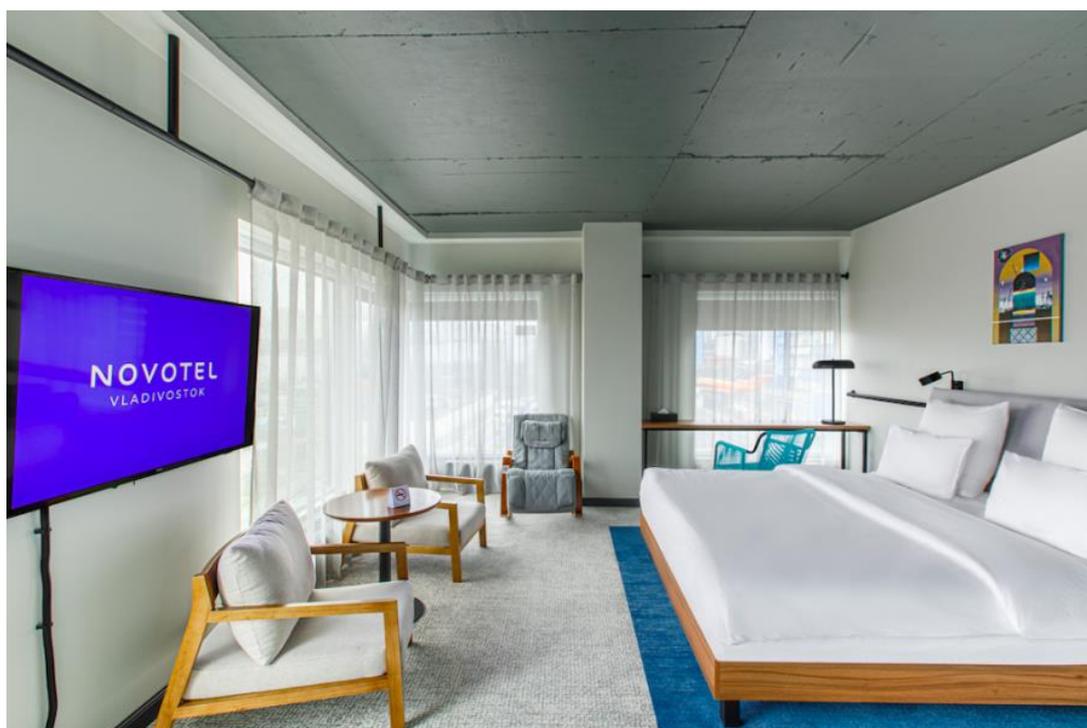


Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Приложение Г

Организационная система гостиницы ООО «Нова»

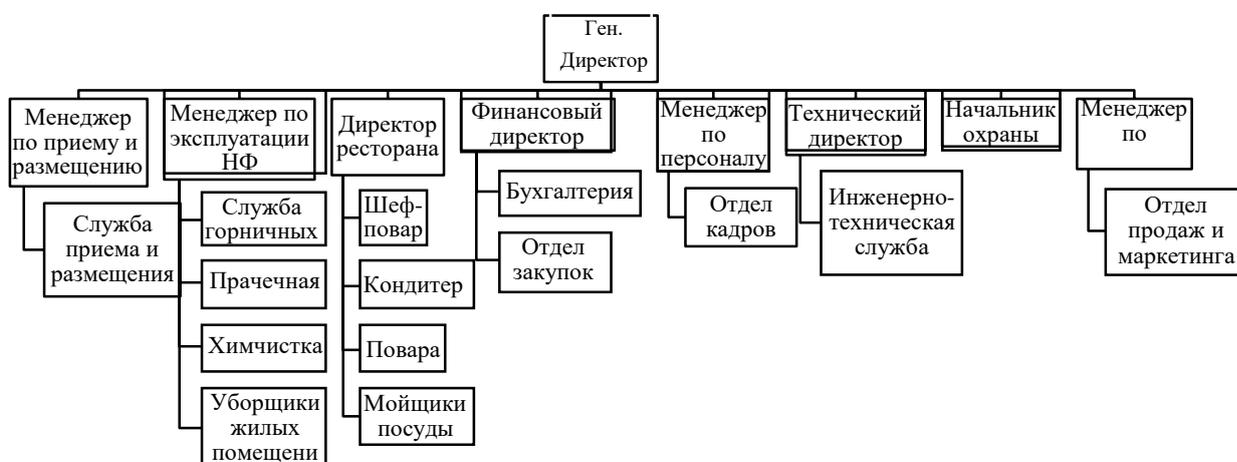


Рисунок Г.1 – Организационная система управления ООО «Нова»

Приложение Д

Характеристика обслуживания гостей в ООО «Нова»

Таблица Д.1 – Характеристика обслуживания гостя при бронировании номера через телефон

№	шаг/действие (Повествовательное предложение)	Как это сделать (Прямая речь/диалог)	Дополнительная информация (Комментарий/правила)
1	Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, «ЛОТТЕ» Отель Владивосток, администратор Дарья, чем могу вам помочь?»	– На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков – Говорить с гостем необходимо четко и вежливо
2	Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите пожалуйста, как я могу к вам обратиться?»	– Имя гостя в дальнейшем разговоре необходимо использовать не менее 3х раз
3	Уточнить у гостя вид бронирования	«Юлия, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Групповым бронированием занимается служба маркетинга и продаж
4	Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	– Даты необходимо уточнять, так как от количества суток проживания, будет зависеть конечная стоимость проживания
5	Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	– От количества гостей зависит выбор категории номера
6	Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Юлия, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	– От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера
7	Озвучить подходящие гостю варианты	«Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Юлия, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	– Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле
8	Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион	«Дарья, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	– При необходимости нужно объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант.
9	Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Юлия, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок
10	Уточнить персональные данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.» «Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.» «А также адрес электронной почты»	– Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы

Продолжение таблицы Д.1

№	шаг/действие (Повествовательное предложение)	Как это сделать (Прямая речь/диалог)	Дополнительная информация (Комментарий/правила)
11	Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, необходимо четко на них ответить
12	Предложить гостю услуги другой службы	«Юлия, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля, и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов
13	Сверить детали бронирования	«Юлия, давайте сверим детали вашего бронирования.» «Для Вас забронирован номер, категории бизнес-комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования
14	Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	«Юлия, хотела бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Юлия, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	– Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно
15	Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Дарья, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь
16	Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня.»	Важно показать гостю, что мы его ждем
17	Попрощаться с гостем	«Благодарю, до свидания.»	Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Таблица Д.2 - Характеристика обслуживания гостя при бронировании номера через сайт

№	Шаг/действие	Как это сделать (Прямая речь/ диалог)	Дополнительная информация (Комментарий/правила)
1	Приветствие на сайте	«Добро пожаловать! Забронируйте номер онлайн – это быстро и удобно!»	Важно создать положительное первое впечатление. Можно добавить кнопку "Помощь" для связи с оператором
2	Выбор дат	«Укажите даты заезда и выезда, чтобы увидеть доступные номера»	Лучше добавить календарь с подсветкой свободных дат
3	Выбор номера	«Вот доступные варианты: Стандарт. Нажмите 'Подробнее', чтобы увидеть фото.»	Важно показать фото, описание удобств и отзывы
4	Ввод данных гостя	«Пожалуйста, введите ваше имя, email и телефон для подтверждения брони»	Можно добавить: *"Ваши данные защищены и не будут переданы третьим лицам."*
5	Оплата	«Вы можете оплатить сейчас (скидка 5%) или при заезде. Выберите удобный способ оплаты»	Онлайн-оплата может включать банковские карты
6	Подтверждение брони	"Бронирование №12345 подтверждено! Подробности отправлены на email@example.com. До встречи 10.06!»	Отправить SMS уведомление или сообщение в мессенджер для надежности
7	Доп. услуги	«Хотите добавить завтрак, трансфер или экскурсию?»	Увеличивает средний чек. Можно предложить промокод на следующее бронирование.
8	Обратная связь	«Оцените, пожалуйста, процесс бронирования. Это поможет нам стать лучше!»	Можно предложить короткий опрос или оставить отзыв на сайте
9	Напоминания	«Напоминаем, что заезд 10.06. Если нужны изменения, нажмите изменить бронь»	Удобно добавить кнопки «Подтвердить», «Перенести» или «Отменить» в письме

Таблица Д.3 - Характеристика обслуживания гостя при бронировании номера от стойки ресепшн

№	шаг/действие (Повествовательное предложение)	Как это сделать (Прямая речь/диалог)	Дополнительная информация (Комментарий/правила)
1	Приветствуем гостя	«Доброе утро/день/вечер, «ЛОТТЕ» Отель Владивосток, администратор Юлия, чем могу вам помочь?»	– Необходимо первым идти на контакт с гостем
2	Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	– Имя гостя в дальнейшем разговоре необходимо использовать не менее 3х раз
3	Уточнить у гостя вид бронирования	«Юлия, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Групповым бронированием занимается служба маркетинга и продаж
4	Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	– Даты необходимо уточнять, так как от количества суток проживания, будет зависеть конечная стоимость проживания
5	Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	– От количества гостей зависит выбор категории номера
6	Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Юлия, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	– От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера
7	Озвучить подходящие гостю варианты	«Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Юлия, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	– Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле
8	Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион	«Дарья, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	– При необходимости нужно объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант.
9	Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Юлия, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок
10	Уточнить персональные данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.» «Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.» «А также адрес электронной почты»	– Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы

Продолжение таблицы Д.3

№	шаг/действие (Повествовательное предложение)	Как это сделать (Прямая речь/диалог)	Дополнительная информация (Комментарий/правила)
11	Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, необходимо четко на них ответить
12	Предложить гостю услуги другой службы	«Юлия, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля, и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов
13	Сверить детали бронирования	«Юлия, давайте сверим детали вашего бронирования.» «Для Вас забронирован номер, категории бизнес-комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования
14	Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	«Юлия, хотела бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Юлия, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	– Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно
15	Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Дарья, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь
16	Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня.»	Важно показать гостю, что мы его ждем
17	Попрощаться с гостем	«Благодарю, до свидания.»	Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна,

ФИО

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

в организации ООО «Нова», гостиница «Новотель», находящейся по адресу, город Владивосток, Партизанский пр., д.44В

наименование организации, юридический адрес

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

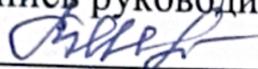
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

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

Дата выдачи задания «18» июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «02» июля 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна,

ФИО

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

в организации ООО «Нова», гостиница «Новотель», находящейся по адресу, город Владивосток, Партизанский пр., д.44В

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	<i>хорошо</i>
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	<i>хорошо</i>
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной	<i>хорошо</i>

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на базовом уровне

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

Дата 02 июля 2025 г.

Оценка за практику хорошо

Руководитель практики от предприятия



С.С. Локадова
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Твердохлеб Юлия Вячеславовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ООО «Нова», гостиница «Новотель»

Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г

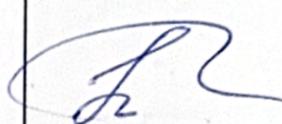
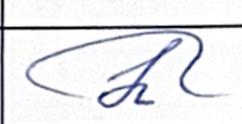
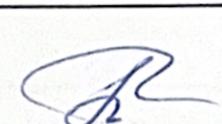
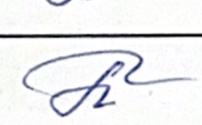
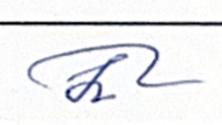
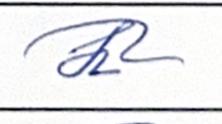
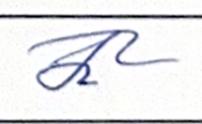
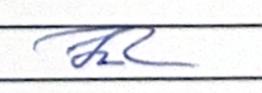
дата

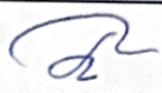
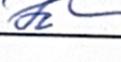


подпись

С.С. Лосадова

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
19.06.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.	4	
	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.		
20.06.2025	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	4	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	4	
21.06.2025	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	4	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4	
23.06.2025	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	4	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4	
24.06.2025	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	4	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	4	
25.06.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4	
	Внесение изменений в заказ на бронирование	4	

26.06.2025	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	4	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	4	
27.06.2025	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	4	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	4	
28.06.2025	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	4	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	4	
30.06.2025	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	4	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	4	
01.06.2025	Обобщение полученных материалов	4	
02.07.2025	Оформление отчёта практики	4	
	Защита отчета по практике	4	
02.07.2025	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

М.П.





подпись

С.С. Казакова
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Твердохлеб Юлии Вячеславовны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

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

ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	<i>среднее</i>
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	<i>средний</i>
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	<i>среднее</i>

Руководитель практики (от организации)

[Подпись]
подпись

Тюсарева С.С.

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



Характеристика

Твердохлеб Юлия Вячеславовна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 19.06.2025 – 02.07.2025 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Ново», гостиница «Новотель», расположенным по адресу г. Владивосток, Партизанский пр., д.44В. На протяжении всего времени прохождения практики работала официантом банкетных служб. Принимала участие в подготовке конференц-залов.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности, руководителя предприятия Посадовой Светланы Сергеевны, отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями, отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита, выполнила поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями, составила проект договоров в соответствии с принятыми соглашениями, оформила акты на списание малоценного инвентаря, оформила бухгалтерские документы по кассовым операциям.

В отношении профессиональных качеств Твердохлеб Юлии Вячеславовны проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Нова», гостиница «Новотель», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
ФИО



подпись

С.С. Посадовой



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Твердохлеб Юлия Вячеславовна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 1571-а от 09.06.2025 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Госинженерное дело» на срок 2 недели с 19.06.2025 года по
02.07.2025 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	19.06.2025	
ООО "Нова"	22.07.2025	

