

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

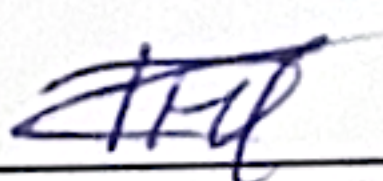
## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

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 «5» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

Студент группы  
СО-ГД-22-1

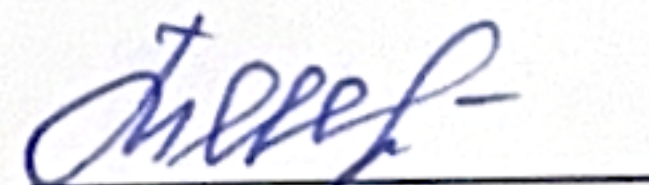


Ю.В. Твердохлеб

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ОО



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 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....                            | 13 |
| 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel .....           | 13 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта ООО «Нова», гостиница Novotel.....                       | 18 |
| 4 Система обеспечения безопасности.....                                                                                         | 20 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций.....                                                                     | 22 |
| 6 Индивидуальное задание .....                                                                                                  | 24 |
| Заключение.....                                                                                                                 | 35 |
| Список использованных источников.....                                                                                           | 37 |
| Приложения А. Расположение ООО «Нова», гостиница Novotel .....                                                                  | 39 |
| Приложение Б. Экстерьер ООО «Нова», гостиница Novotel.....                                                                      | 40 |
| Приложение В. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel .....                                                                 | 41 |
| Приложение Г. Характеристика обслуживания гостей в гостинице .....                                                              | 43 |



## 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 учебную практику с 05.06.2025 по 18.06.2025 в ФГБОУ ВО ВВГУ, который находится по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д.41.

Целью прохождения учебной практики 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:

- Организация рабочего места.
- Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа.
- Оформление бронирования с использованием телефона.
- Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
- Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформление индивидуального бронирования.
- Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.
- Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
- Внесение дополнительной информации 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 197 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 HB7B4-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, закреплённая 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 учёт 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 объём 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 учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Документ, регламентирующий правила осуществления миграционного учёта 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 «Ново», 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. На рисунке 1 представлена структура управления предприятия



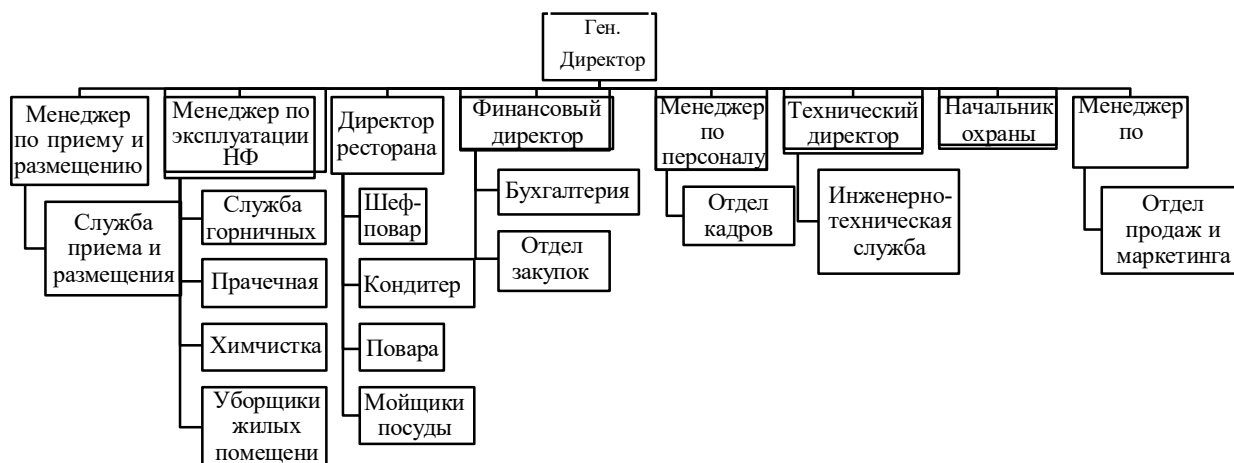


Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «Новотель»

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. Функциональные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 1.

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.

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.                       |



Продолжение таблицы 1

| №<br>п/п                                           | должность          | обязанности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. Организует 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 | Организует рабочее место, загружает и выгружает бельё в стиральные машины, контролирует процесс стирки сушки, правильно использует моющие средства и химию.                                                                                                                                                                                                                                |
| 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 WIFI;
- 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;
- Ресторан «Южане» со средиземноморской кухней;
- 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.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

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.

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 [6].

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 [7].

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 к домашним, 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.

Технология обслуживания гостей при бронировании включает последовательность этапов, методы бронирования и использование современных инструментов, а также учёт ошибок и возможностей их решения.

1 Приём заявки. Клиент или посредник (физическое или юридическое лицо) подаёт заявку через интернет, телефон, почту или лично в отдел бронирования. В заявке указываются дата прибытия, срок пребывания, категория и количество номеров, форма оплаты.

2 Анализ номерного фонда. Отдел бронирования проверяет наличие свободных номеров, чтобы избежать приёма заявок на количество мест, превышающее возможности отеля.

3 Регистрация заказа. Сотрудник службы бронирования вносит данные о клиенте, количестве и категории номеров, сроке пребывания и других аспектах.

4 Подтверждение бронирования. Если есть свободные номера, отдел бронирования отправляет заказчику уведомление с подтверждением и присваивает номер брони.

5 Определение конкретного места. За несколько часов до заезда определяется номер по заявке.

6 Расчёт с заказчиком. После прибытия гостя на стойке приёма и размещения производится оплата номера (в случае предварительного расчёта) и изменение статуса номеров со «свободен» на «занят».



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

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 [8].

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.

### 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 [9].

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 правых 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 [10].

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 Охранный 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

Служба бронирования и продаж – подразделение, которое занимается приёмом и обработкой заявок на бронирование номеров в гостинице, а также продажей гостиничных услуг.

Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале гостиницы – это процесс определения оптимального количества сотрудников, технического оснащения и расходных материалов, необходимых для эффективной работы отдела бронирования и продаж. Он включает анализ спроса, расчет штатной численности с учетом нагрузки, подбор оборудования и программного обеспечения (PMS, CRM, системы онлайн-бронирования), а также распределение бюджета на зарплаты, обучение и техническое обеспечение. Важную роль играет прогнозирование загрузки гостиницы, гибкое управление персоналом в пиковые и низкие сезоны, а также постоянный мониторинг ключевых показателей (конверсия бронирований, время обработки запросов, уровень удовлетворенности гостей) для своевременной корректировки ресурсов.

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

Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы — это комплексный процесс управления работой отдела, направленный на обеспечение эффективного выполнения задач по привлечению гостей, обработке бронирований, максимизации доходов и соблюдению установленных стандартов обслуживания.

Главные аспекты организации работы:

- 1 Постановка целей и распределение задач
- 2 Разработка и внедрение стандартов работы
- 3 Оптимизация рабочих процессов
- 4 Мотивация и контроль персонала
- 5 Анализ и корректировка деятельности
- 6 Взаимодействие с другими подразделениями

Грамотная организация работы службы бронирования и продаж позволяет гостинице повысить доходность, минимизировать потери от нерационального управления ресурсами и обеспечить высокий уровень сервиса для гостей.

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

Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества – это системный процесс мониторинга, анализа и корректировки работы персонала, направленный на обеспечение соответствия операционных процессов установленным стандартам гостиницы, достижение плановых показателей и поддержание высокого уровня обслуживания клиентов.

С заявки на бронирование начинается процесс сотрудничества клиента и гостиницы. Заявка поступает по сети Интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника – физического или юридического лица. Каждая заявка на бронирование должна регистрироваться отделом бронирования. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

Определение номеров для бронирования.

После получения заказа независимо от системы бронирования оперативно осуществляется анализ номерного фонда. Этот этап особенно важен для имиджа и эффективности функционирования отеля. Тщательный анализ заказа номерного фонда необходим для избежание приема предварительных заказов на количество номеров превышает количество свободных. Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- Компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- Книги контроля бронирования;
- Настенного графика.

Компьютерные системы бронирования в автономном режиме отслеживают предварительные заказы, количество занятых и свободных номеров, количество номеров, которые освободились и доход от заказа ежедневно. Анализ проводится по категории номеров, категории гостей и других характеристик.

Современные информационные технологии управления позволяют программировать функционирования компьютерных систем полностью в автономном режиме. Программы блокируют заказа в случае заполнения отеля или отдельных категорий номеров, одновременно могут предлагать альтернативные номера с соответствующими расценками или другие ближайшие отели определенной категории, специализации и др.

Использование компьютерных систем бронирования одновременно приводит необходимую периодическую проверку систем, особенно в период их интенсивного использования. Даже в системах рационально запрограммированы возникают сбои.

## 6 Индивидуальное задание

### 1) Организация рабочего места

Организация рабочего места службы бронирования и продаж в отеле представляет собой комплексный процесс создания эффективной и комфортной среды для работы сотрудников, обеспечивающей высокую производительность и качество обслуживания клиентов.

Рабочее место должно быть оснащено современным техническим оборудованием, включая компьютеры с необходимым программным обеспечением, такими как система управления имуществом (PMS), CRM-система для учета клиентов, а также инструменты для онлайн-бронирования. Важно обеспечить стабильное подключение к интернету и резервные источники питания, чтобы избежать сбоев в работе. Для удобства общения с клиентами каждое рабочее место оборудуется гарнитурой или телефоном с функцией громкой связи, что особенно важно для сотрудников call-центра.

Служба представляет собой стойку или конторку в двух уровнях высотой 110-120 см с рабочими столами внутри шириной 80-85 см, высотой 85 см. Поверхность может подразделяться на участки, имеющие индивидуальные функции.

Размеры и конфигурация стола (стойки), а также количество людей, работающих за ним, зависят от размеров самого отеля. Чем больше гостиница, тем больше служащих будет работать за стойкой [13].

### 2) Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

Первоначальное знакомство с программным обеспечением начинается с визуального изучения пользовательского интерфейса. Сотруднику необходимо понять логику расположения основных элементов управления, научиться ориентироваться в разделах меню и распознавать графические обозначения различных функций. Современные системы управления гостиничным хозяйством обычно имеют интуитивно понятный интерфейс, однако каждая платформа обладает своими особенностями организации рабочего пространства.

Особое внимание уделяется освоению базовых операций: создание и редактирование бронирований, обработка заездов и выездов гостей, управление номерным фондом. Сотрудник учится правильно вводить гостевые данные, назначать типы номеров, устанавливать тарифные планы и учитывать специальные пожелания клиентов. Важным аспектом становится понимание системы цветовых маркеров и статусов, которые визуализируют текущее состояние номерного фонда и бронирований.

Порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия может включать следующие этапы:

- Регистрация клиентов. Программа должна включать специальный справочник клиентов.
- Бронирование и планирование загрузки гостиницы. Программа позволяет регистрировать клиентов, осуществлять бронирование и планирование загрузки гостиницы, продлевать проживание или осуществлять переселение, вести учёт аренды номеров, производить расчёт с клиентами.
- Управление размещением клиентов. Программа даёт возможность управлять размещением клиентов, в том числе на основании договоров с юридическими лицами.
- Контроль состояния номерного фонда. Программа позволяет контролировать состояние номерного фонда (аренда, ремонт, уборка и т. д.).
- Формирование отчётов. Программа даёт возможность формировать оперативные отчёты по загрузке, вести «чёрный список» (проблемные клиенты).

3) Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа в гостиничном бизнесе представляет собой комплексный процесс, требующий слаженной работы современного оборудования и специализированного программного обеспечения. Этот технологический арсенал позволяет эффективно обрабатывать входящие запросы, обеспечивать бесперебойное бронирование и поддерживать высокий уровень сервиса.

Основу технологической инфраструктуры составляет интегрированная система Property Management System (PMS), которая служит центральным узлом обработки всех бронирований. Сотрудники работают с интуитивно понятным интерфейсом, где в режиме реального времени отображается актуальная информация о доступности номеров, текущих тарифах и специальных предложениях. Система автоматически синхронизирует данные со всеми каналами продаж, предотвращая ситуации с двойным бронированием.

Телекоммуникационное оснащение включает многофункциональные телефонные аппараты с поддержкой громкой связи, гарнитуры с шумоподавлением для операторов call-центра, а также системы маршрутизации вызовов. Современные IP-телефония и CRM-системы интегрированы с PMS, что позволяет при входящем звонке сразу видеть историю взаимодействий с клиентом и его предпочтения. Для обработки письменных запросов используются электронная почта с шаблонами ответов и онлайн-чаты, подключенные к единой базе знаний [14].

#### 4) Оформление бронирования с использованием телефона

Оформление бронирования по телефону – это профессиональный процесс взаимодействия с клиентом, требующий от сотрудника гостиницы четкого следования стандартам сервиса и уверенного владения техническими средствами.

Некоторые этапы бронирования по телефону:

- Приветствие и уточнение имени гостя. Сотрудник должен произнести имя гостя как минимум 3 раза за разговор.
- Выяснение потребностей гостя. Сотрудник задаёт вопросы, чтобы подобрать подходящий номер, исходя из требований гостя.
- Предложение вариантов. Сотрудник описывает номера в последовательности: название, площадь, тип кровати и т. д.. Рекомендуется предлагать несколько вариантов на выбор.
- Оформление бронирования. Сотрудник берёт имя, фамилию и контактные данные гостя, остальные данные собираются при регистрации в отеле.
- Уточнение времени заезда. Сотрудник сообщает гостю расчётный час — время, установленное отелем для заезда и выезда.
- Повторение параметров бронирования. После завершения разговора сотрудник должен резюмировать бронирование, повторяя все детали.
- Предложение дополнительных услуг. Сотрудник предлагает гостю забронировать дополнительные услуги (например, трансфер), делая акцент на преимуществах для гостя.

#### 5) Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора

Онлайн-бронирование осуществляется через веб-интерфейс сайта отеля или агрегаторов. Система в реальном времени синхронизируется с PMS (Property Management System), отображая актуальную информацию о наличии номеров и тарифах. Гость самостоятельно выбирает параметры проживания: даты, категорию номера, дополнительные услуги. Современные системы используют алгоритмы динамического ценообразования, автоматически корректируя стоимость в зависимости от спроса, сезона и других факторов. После заполнения электронной формы с персональными данными и платежной информацией, система мгновенно подтверждает бронь, отправляя ваучер на email и мобильное устройство клиента.

Работа с туроператорами требует интеграции в глобальные системы дистрибуции (GDS - Global Distribution System). Отель предоставляет туроператорам специальные контрактные тарифы и квоты номеров. Подтверждение резервации передается через автоматизированные каналы связи (обычно по системе B2B-платформ) с детализацией всех условий размещения.



Особенностью является необходимость тщательного контроля выполнения квот и своевременного обновления информации о доступности номеров.

Оба канала требуют постоянного мониторинга и синхронизации данных, чтобы избежать двойных бронирований или расхождений в информации. Современные облачные решения позволяют в режиме 24/7 отслеживать все поступившие заявки, автоматически обновлять базу данных и оперативно реагировать на изменения. Интеграция с CRM-системой помогает персонализировать сервис, учитывая историю предыдущих обращений и предпочтений гостей, независимо от канала бронирования

#### б) Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования происходит с помощью онлайн-сервисов, которые выступают посредниками между туристом и гостиницей. Такие системы позволяют сравнивать предложения отелей, бронировать номера и оплачивать проживание.

Оформление бронирования через сайты отелей и системы онлайн-бронирования представляет собой полностью автоматизированный процесс, позволяющий гостям самостоятельно выбирать и резервировать номера в режиме реального времени. После указания дат проживания, типа номера и количества гостей система мгновенно отображает доступные варианты с актуальными ценами и специальными предложениями. Современные платформы интегрированы с гостиничными системами управления, что исключает риск двойного бронирования. Процесс завершается моментальным подтверждением резервации с отправкой электронного ваучера, содержащего все детали проживания. Такой подход обеспечивает круглосуточную доступность, прозрачность условий и максимальное удобство для гостей без необходимости прямого контакта с персоналом отеля.

#### 7) Оформление индивидуального бронирования

Индивидуальное бронирование это – бронирование номера для гостя как частного лица, не от компании (туристического агентства), количество номеров не превышает 5 [15].

Цена услуги по индивидуальному бронированию номера устанавливается гостиницей, форма оплаты определяется договором между клиентом (заказчиком) и гостиницей. Чаще всего для индивидуальных туристов размер платы за услугу бронирования составляет 50% от тарифа на номер в сутки.

Процесс начинается с персонального контакта гостя с менеджером отеля через предпочитаемый канал коммуникации - телефонный звонок, электронную переписку или direct-чат. В ходе детального обсуждения выявляются базовые параметры проживания (даты, категория номера), и особые пожелания, начиная от конкретного расположения номера в здании до специфических требований к интерьеру и наполнению.

Ключевой особенностью становится возможность согласования эксклюзивных условий - гибких тарифных планов, индивидуального графика оплаты, специальных пакетов услуг. Для постоянных клиентов и участников программ лояльности предусмотрены закрытые предложения, недоступные при стандартном бронировании. Особое внимание уделяется организации дополнительного сервиса: от персонального трансфера с встречей в аэропорту до подготовки номера к особому случаю.

#### 8) Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

Групповое бронирование применяется для организованных групп (тургруппы, свадьбы, мероприятия) от 10 номеров. Оформляется через менеджера с заключением договора, где фиксируются:

- специальные групповые тарифы (на 15-30% ниже индивидуальных);
- бесплатные места для сопровождающих (1 на 15-20 платящих гостей);
- гибкие условия депозита и аннуляций;
- возможность блокирования номерного фонда.

Корпоративное бронирование предназначено для бизнес-клиентов (компания-партнеры, регулярные деловые поездки). Особенности:

- доступ к закрытому корпоративному тарифу в системе бронирования;
- упрощенная процедура оформления по кодовому слову/логину;
- накопление бонусов по корпоративной программе лояльности;
- выставление счетов по безналичному расчету с отсрочкой платежа.

Коллективное бронирование (конференции, форумы) включает:

- резервирование блоков номеров разных категорий;
- организацию трансферов и питания по спецменю;
- техническое оснащение переговорных комнат;
- индивидуальный график заезда/выезда.

#### 9) Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

Клиенты не полностью аннулируют заказ, а изменяются только некоторые поля. Обычно это - сроки проживания, количество персон, категории номера, особые пожеланий гостей. Такие изменения фиксируются сотрудниками отдела бронирования в специальном бланке или делаются пометки в журнале заявок на размещение, и вносятся в компьютер.

Листы ожидания проверяются ежедневно. Если номера освобождаются, сотрудники отдела бронирования сообщают клиентам, внесенным в лист ожидания. Приоритет определяется менеджером отдела.

Если бронирование невозможно по тем или иным причинам, то в таком случае отдел бронирования высылает официальный отказ в размещении, с извинения, причину отказа, сообщает период улучшения ситуации со свободными номерами выражает надежду на дальнейшее сотрудничество

#### 10) Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование означает указание данных, которые не входят в базовую информацию о заказе, но важны для оформления и предоставления услуг.

Такая информация может включать пожелания клиента, требования к номеру, условия предоставления услуг и другие детали. Она может быть указана в форме бронирования на сайте или при личном обращении в службу размещения.

Примеры использования:

- требования к номеру. Например, верхний или первый этаж, наличие балкона, необходимость встречи или передачи ключей в неурочное время (если стойка регистрации не круглосуточная);

- условия предоставления услуг. Можно указать, будет ли услуга доступна бесплатно или за дополнительную плату, сколько суток она будет предоставляться и для какого количества гостей;

- информация для сотрудников. В некоторых системах бронирования есть поле «Комментарий», где можно ввести заметки для сотрудников, не доступные гостям.

#### 11) Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

При получении писем, заявок на размещение в гостинице, сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк или вносит наиболее важные данные, в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует заявку в электронной системе бронирования и присваивает ей порядковый номер. На основе этого формируется график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты номера при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом.

В гостинице сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером подтверждения будет являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. При гарантированном бронировании указывается период

ожидания гостя, после которого вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытия в гостиницу. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера. Как правило, текст подтверждения бронирования начинается с благодарности за выбор данного отеля.

В гостинице сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование.

12) Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

При первичном оформлении заполняется стандартный бланк бронирования, содержащий полные реквизиты гостя, детали проживания и финансовые условия. Документ формируется в электронном виде в системе PMS с обязательным присвоением уникального идентификатора.

Для модифицированных бронирований создаётся производный бланк с пометкой «Изменённая версия», сохраняющий первоначальный номер резервации, но содержащий актуальные параметры. Все версии документов хранятся в единой цифровой цепочке, обеспечивающей полную прослеживаемость изменений.

Особое внимание уделяется синхронизации данных между различными подразделениями. Корректировки в бланках автоматически отражаются в отчётах службы размещения, финансового отдела и revenue-менеджмента. При работе с агентскими и корпоративными бронированиями изменения дополнительно подтверждаются официальными письмами.

Все аннулированные бланки сохраняются в архиве с пометкой "Недействителен" и подлежат анализу для выявления причин отмен и оптимизации бизнес-процессов. Современные системы электронного документооборота обеспечивают безопасное хранение и быстрый доступ к истории всех операций с бронированиями.

В случае неявки гостя в бланк вносятся соответствующие отметки с указанием фактического времени регистрации отсутствия. Система автоматически рассчитывает штрафные санкции согласно тарифным условиям. Одновременно формируется служебная записка с объяснением обстоятельств неявки для последующего анализа revenue-менеджером.

13) Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля

Отслеживание и получение обратной связи от служб отеля представляет собой системный процесс координации взаимодействия между подразделениями, направленный на обеспечение безупречного качества обслуживания гостей. Этот механизм функционирует через четко выстроенные каналы коммуникации и современные инструменты мониторинга.

Основу системы составляет единая цифровая платформа, интегрированная с Property Management System, которая в режиме реального времени фиксирует все межслужебные запросы и их исполнение. Каждое обращение автоматически регистрируется с присвоением уникального идентификатора, что позволяет отслеживать историю работы с любым запросом от момента поступления до полного закрытия. Особое внимание уделяется критически важным сообщениям – медицинским показаниям гостей, VIP-запросам или срочным изменениям в бронированиях, которые дублируются через push-уведомления на мобильные устройства ответственных сотрудников.

Оперативное взаимодействие дополняется ежедневными координационными совещаниями, где представители всех подразделений согласовывают текущие рабочие моменты. На этих встречах детально разбираются нестандартные ситуации, анализируются причины задержек в обработке запросов и вырабатываются превентивные меры на будущее. Особую ценность представляет практика разбора кейсов – детального анализа как успешных примеров межслужебного взаимодействия, так и ситуаций, потребовавших вмешательства руководства.

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

При обращении гостя сотрудник отеля оперативно проверяет актуальные данные в системе бронирования, учитывая конкретные параметры запроса: желаемые даты заезда и выезда, предпочитаемую категорию номера, количество проживающих и особые пожелания по размещению. Система в режиме реального времени анализирует текущую загрузку отеля и предоставляет точную информацию о доступных вариантах размещения.

Гостю сообщают не только базовую стоимость выбранного номера, но и полную итоговую сумму с учетом всех обязательных сборов и налогов. Особое внимание уделяется разъяснению условий бронирования: требований к предоплате, политики отмены и возможных дополнительных расходов. При наличии специальных предложений или акций сотрудник обязательно информирует об этом гостя, помогая выбрать наиболее выгодный вариант.

В случае отсутствия свободных номеров в запрашиваемой категории сразу предлагаются альтернативные варианты размещения или близкие по характеристикам номера в других категориях. Для удобства гостя информацию можно предоставить в различных



форматах – устно по телефону, письменно по электронной почте или через мессенджер с прикрепленным расчетом стоимости.

Современные системы бронирования позволяют зафиксировать предложенную цену на ограниченное время, что дает гостю возможность принять обдуманное решение. Для постоянных клиентов и участников программ лояльности предусмотрены специальные условия бронирования и индивидуальные тарифы. Важно, чтобы предоставляемая информация всегда была актуальной и полной, что позволяет избежать недоразумений и создает основу для доверительных отношений с гостем.

15) Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

При оформлении бронирования или по запросу гостя сотрудники отеля обязаны четко и доступно разъяснять условия отмены бронирования. Информация предоставляется в соответствии с действующими тарифными правилами, которые различаются в зависимости от типа брони, сезона и категории номера.

Гостю сообщают конкретные сроки бесплатной аннуляции, до наступления которой можно отменить бронь без финансовых последствий. Как правило, этот период составляет от 24 до 72 часов до даты заезда, но может варьироваться для специальных тарифов или в пиковый сезон.

16) Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

Процесс отслеживания бронирований представляет собой непрерывный цикл контроля и актуализации информации в режиме реального времени. Специалисты службы бронирования осуществляют постоянный мониторинг поступающих заявок через интегрированную систему управления отелем (PMS), которая автоматически синхронизирует данные со всеми каналами продаж. Особое внимание уделяется выявлению потенциальных конфликтов бронирований и предотвращению ситуаций двойного заселения.

Для специальных заказов и индивидуальных запросов гостей применяется система цветowych маркеров и приоритетных уведомлений. Каждый спецзаказ проходит многоступенчатую проверку: от фиксации в цифровом профиле гостя до подтверждения исполнительными службами отеля. За 24 часа до заезда проводится финальная верификация выполнения всех особых пожеланий - от подготовки номера до организации дополнительных услуг.

17) Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

Специальные запросы гостей автоматически распределяются по соответствующим службам отеля через централизованную систему управления. Каждое пожелание классифицируется по типу и срочности, после чего направляется конкретным исполнителям с указанием сроков выполнения.

Критические запросы (медицинские, аллергии, VIP-обслуживание) мгновенно дублируются на все relevant-устройства сотрудников. Стандартные пожелания (дополнительные принадлежности, расположение номера) включаются в ежедневные рабочие планы.

Перед заездом ответственный менеджер лично проверяет готовность номера и услуг, подтверждая выполнение всех требований. Вся информация сохраняется в цифровом профиле гостя для оперативного доступа и контроля качества обслуживания.

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

Процесс регулирования незабронированного номерного фонда осуществляется через автоматизированную систему, синхронизирующую данные между бронированием и reservation. Дважды в день система формирует актуальный перечень доступных номеров с учетом последних изменений бронирований, текущего состояния уборки и технического обслуживания.

Ответственный менеджер проверяет и утверждает список, выделяя приоритетные категории номеров, после чего передает информацию дежурному администратору. Критически важные номера (люксы, улучшенные категории, комнаты для гостей с ограниченными возможностями) отмечаются специальными маркерами.

Для минимизации ошибок применяется система двойного подтверждения: reception подтверждает получение данных, а система временно блокирует переданные номера в онлайн-продаже. Все операции автоматически фиксируются с указанием времени и ответственных сотрудников. При выявлении расхождений мгновенно запускается процедура внеочередной сверки между подразделениями.

19) Создание отчетов по бронированию

Создание отчетов по бронированию представляет собой систематизированный процесс сбора, анализа и визуализации данных, связанных с резервированием номерного фонда гостиницы. Эта процедура играет ключевую роль в управлении доходами, планировании загрузки и принятии стратегических решений.

Отчетность начинается с автоматизированного сбора первичных данных из различных источников: системы управления имуществом (PMS), каналов онлайн-бронирования, корпоративных клиентских баз и турагентств. Информация включает детализацию по

каждому бронированию - даты заезда и выезда, категорию номера, тарифный план, источник бронирования, статус оплаты и специальные пожелания гостей. Особое внимание уделяется идентификации сегментов гостей, что позволяет отдельно анализировать корпоративных клиентов, туристические группы и индивидуальных бронирований.

На следующем этапе происходит обработка и структурирование данных. Специалисты преобразуют сырые данные в аналитические показатели: коэффициент загрузки номерного фонда, средний дневной тариф (ADR), доход на доступный номер (RevPAR), конверсию запросов в бронирования. Важным аспектом является временная аналитика - сравнение текущих показателей с аналогичными периодами прошлых лет, выявление сезонных колебаний и трендов.

Особую ценность представляют прогнозные отчеты, которые строятся на основе исторических данных и текущего портфеля бронирований. Эти документы помогают управлять тарифной политикой, планировать промо-акции и оптимально распределять номерной фонд между различными каналами сбыта. Отчеты по каналам бронирования позволяют оценить эффективность каждого источника продаж и оптимизировать бюджет на продвижение.

Финансовая составляющая отчетности включает анализ выручки, структуры доходов и прогнозируемого денежного потока. Отдельно выделяются отчеты по аннуляциям, которые помогают выявить причины отмен бронирований и разработать меры по снижению этого показателя.

Визуализация данных осуществляется через диаграммы, графики и тепловые карты, которые наглядно демонстрируют динамику ключевых показателей. Современные системы бизнес-аналитики (BI-инструменты) позволяют создавать интерактивные дашборды с возможностью детализации информации по различным срезам.

Готовые отчеты регулярно предоставляются руководству гостиницы, службе revenue-менеджмента и коммерческому директору. Они служат основой для принятия оперативных решений по управлению ценами, корректировки квот на каналы распределения и планирования маркетинговых активностей. Качественная отчетность превращает разрозненные данные о бронированиях в ценный аналитический ресурс, способствующий увеличению доходности гостиничного бизнеса.

## Заключение

В ходе прохождения учебной практики была достигнута поставленная цель изучения и анализа деятельности гостиницы «Новотель Владивосток» посредством выполнения поставленных задач. Была изучена структура гостиницы, были собраны материалы, необходимые для написания отчета.

В процессе прохождения учебной практики я смогла участвовать в процессы выполнения работ, ознакомился с принципами организации проектных работ.

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

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

- Организовано рабочее место.
- Изучен интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использованы технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа.
- Оформлены бронирования с использованием телефона.
- Оформлены бронирования с использованием Интернета и туроператора
- Оформлены бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформлены индивидуальные бронирования.
- Оформлено групповые, от компаний и коллективного бронирования.
- Внесены изменения в листы ожидания и оформлены заявки на резервирование номеров.
- Внесена дополнительная информация в заказ на бронирование.

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

Гостиничная индустрия – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, обеспечивающую миллионы рабочих мест для профессионалов и создающую благоприятные условия для отдыха туристов.

Все гостиницы «Новотель» имеют общий Слоган: «Stay with someone you know» – переводится как – «Остановитесь с тем, с кем вы уже знакомы» Это означает, что в каждом

отеле цепочки «Новотель» гость будет чувствовать себя как дома, и качество обслуживания будет на соответствующем уровне. В любой точке мира, остановившись в гостинице «Новотель» посетитель встретит одно и то же решение в дизайнерском оформлении гостиницы, великолепную атмосферу, комфортные номера с максимально функциональной мебелью для сохранения пространства и доброжелательный персонал, который готов помочь 24 часа в сутки.

В заключении можно сказать, Новотель – это не просто гостиница, это целый комплекс, который 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. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 06.06.2025).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства // StudFiles – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 06.06.2025).
- 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: 06.06.2025).
- 4 Новотель // Википедия. – 2023. – 11 ноября. – URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Novotel>
- 5 Организационные формы управления // Википедия. – 2024. – 3 марта. – URL: <https://ru.m.wikipedia.org/wiki/> (дата обращения: 06.05.2025).
- 6 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 07.06.2025).
- 7 Цикл обслуживания клиентов в гостинице // StudFiles. – 2021. – URL: <https://studfile.net/preview/1666774/page:5/> (дата обращения: 07.06.2025).
- 8 Корпоративная культура: типы, цели и как ее сформировать // Бизнес-клуб Атланты. – 2022. – URL: <https://atlanty.ru/media/korporativnaya-kultura-chto-eto-i-s-chego-nachat/> (дата обращения: 07.06.2025).
- 9 Маркетинговая деятельность и ее цели // zaocnnic.com. – 2023. – URL: <https://zaocnnic.com/spravochnik/marketing/osnovy-reklamy/> (дата обращения: 08.06.2025).
- 10 Система безопасности в гостинице: принципы построения и взаимодействия с другими службами // справочник от автор24. – 2024. – 31 января. – URL: [https://spravochnick.ru/gostinichnoe\\_delo/](https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/) (дата обращения: 08.06.2025).
- 11 О профессии администратора гостиницы // поступи онлайн. – 2023. – URL: <https://postupi.online/professiya/> (дата обращения: 09.06. 2025).
- 12 Офис административно-хозяйственной службы // studwood. – 2023. – URL: <https://studwood.net/1144281/turizm/> (дата обращения: 09.06.2025)
- 13 Организация рабочего места менеджера службы бронирования гостиницы // Студенческий форум 2017. – 2022 – URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/2017035356> (дата обращения: 13.06.2025).



14 Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказов, и обеспечения бронирования // studwood. – 2024 – URL: <https://studwood.net/1974184/menedzhment/ispolzovanie> (дата обращения: 13.06.2025).

15 Индивидуальное бронирование // studfiles. – 2023 – URL: <https://studfile.net/preview/3561723/> (дата обращения: 13.06.2025).

## Приложения А

## Расположение ООО «Нова», гостиница Novotel

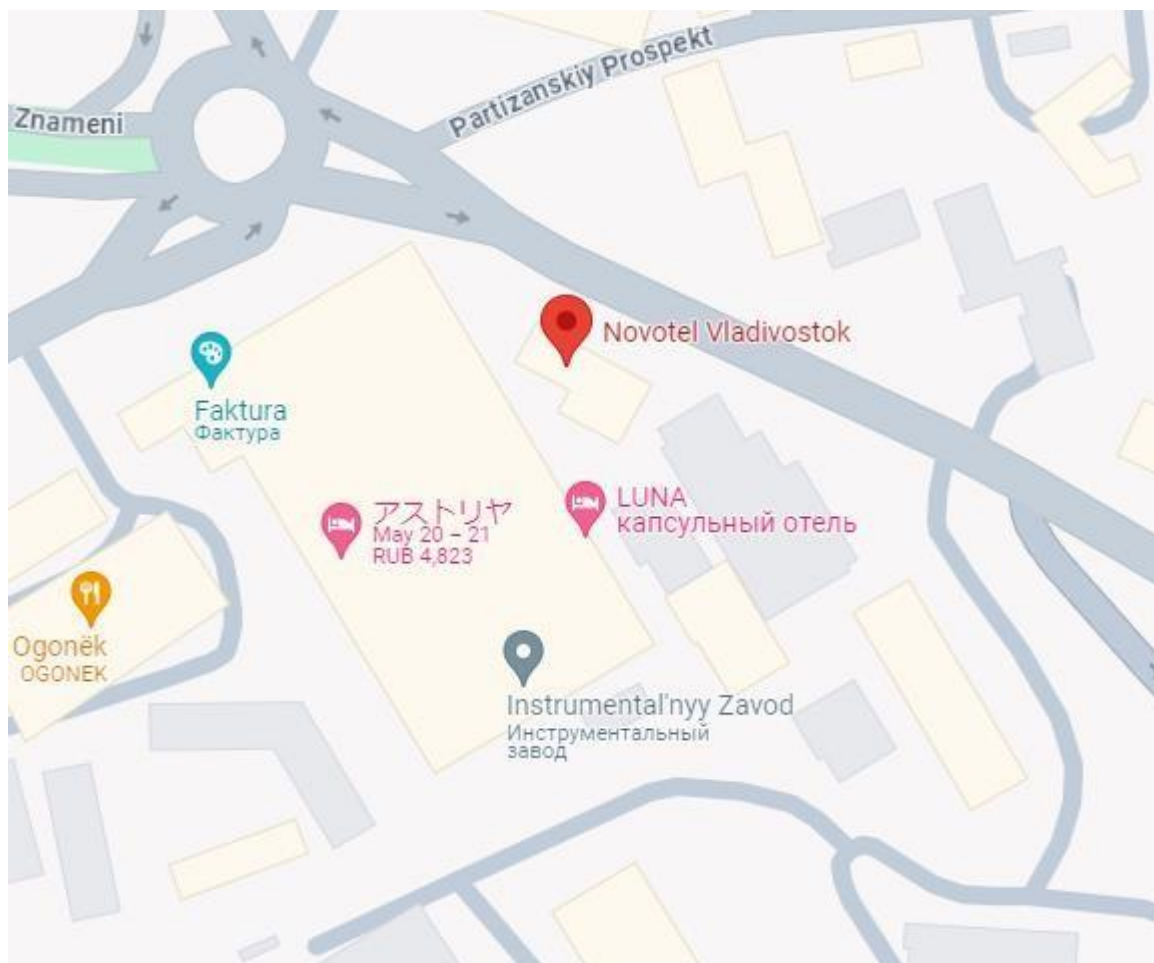


Рисунок А.1 – Месторасположение Гостиницы Новотель

## Приложение Б

### Экстерьер ООО «Нова», гостиница Novotel

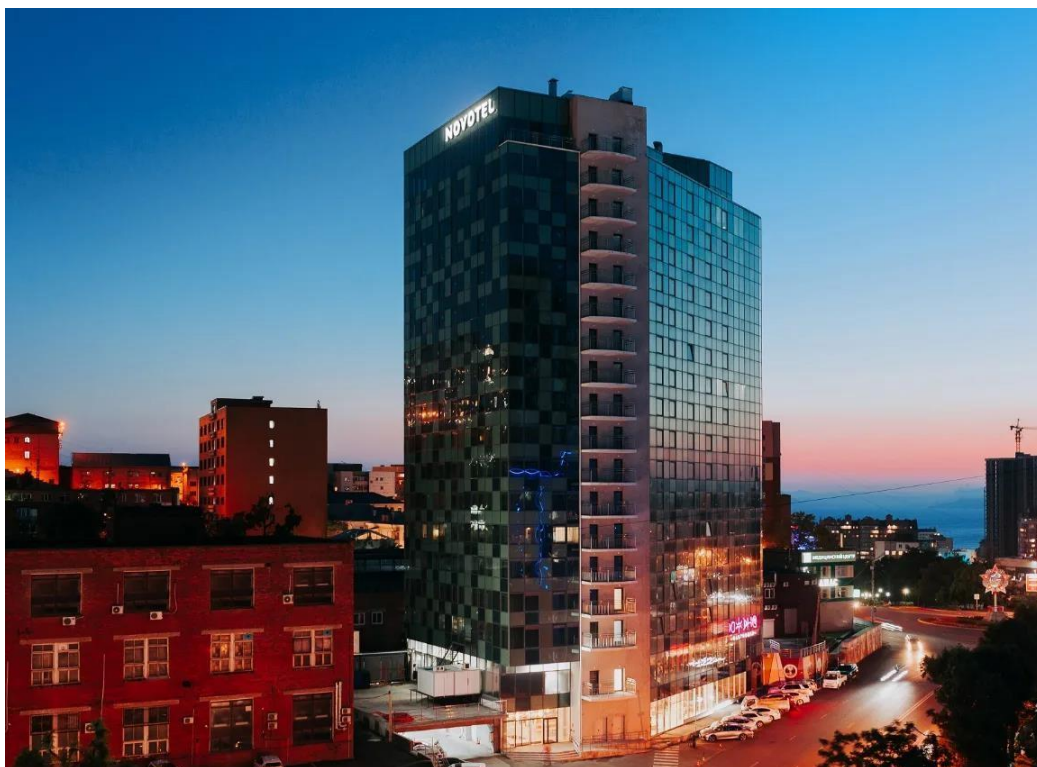


Рисунок Б.1 – Экстерьер гостиницы Новотель

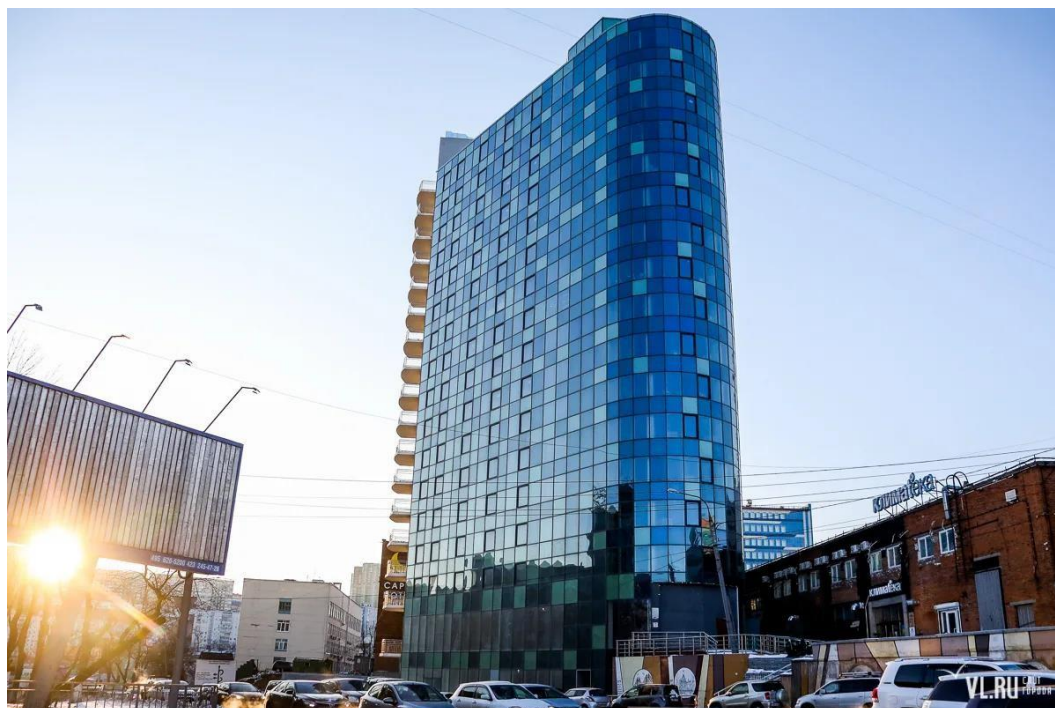


Рисунок Б.2 – Экстерьер гостиницы Новотель

## Приложение В

### Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel

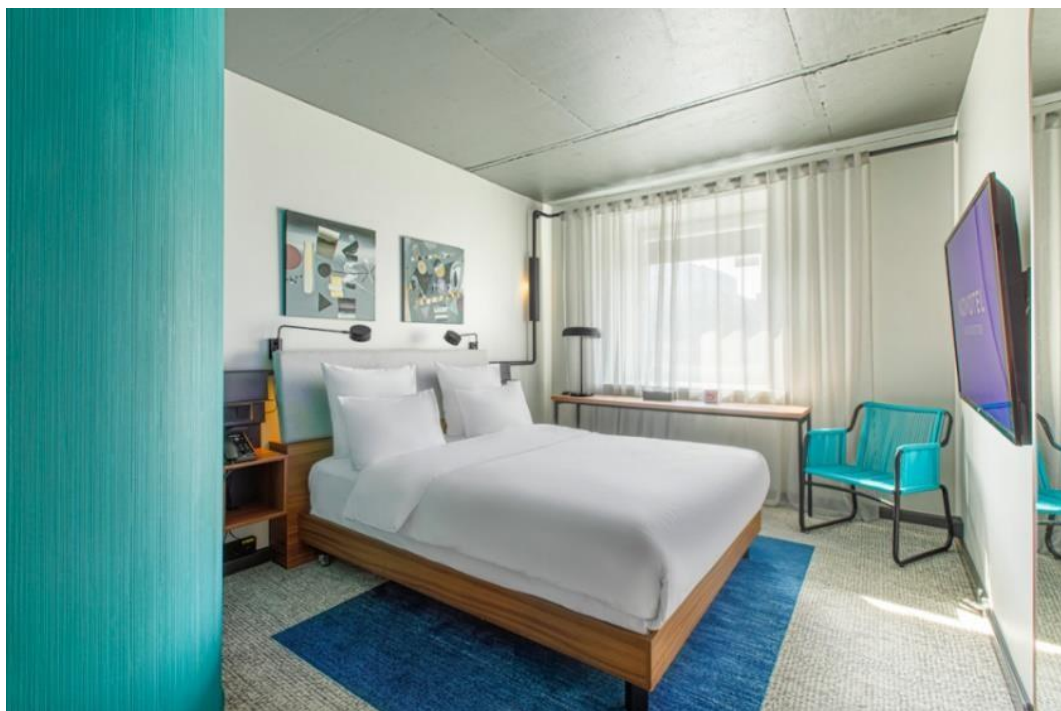


Рисунок В.1 – номер категории «стандарт»

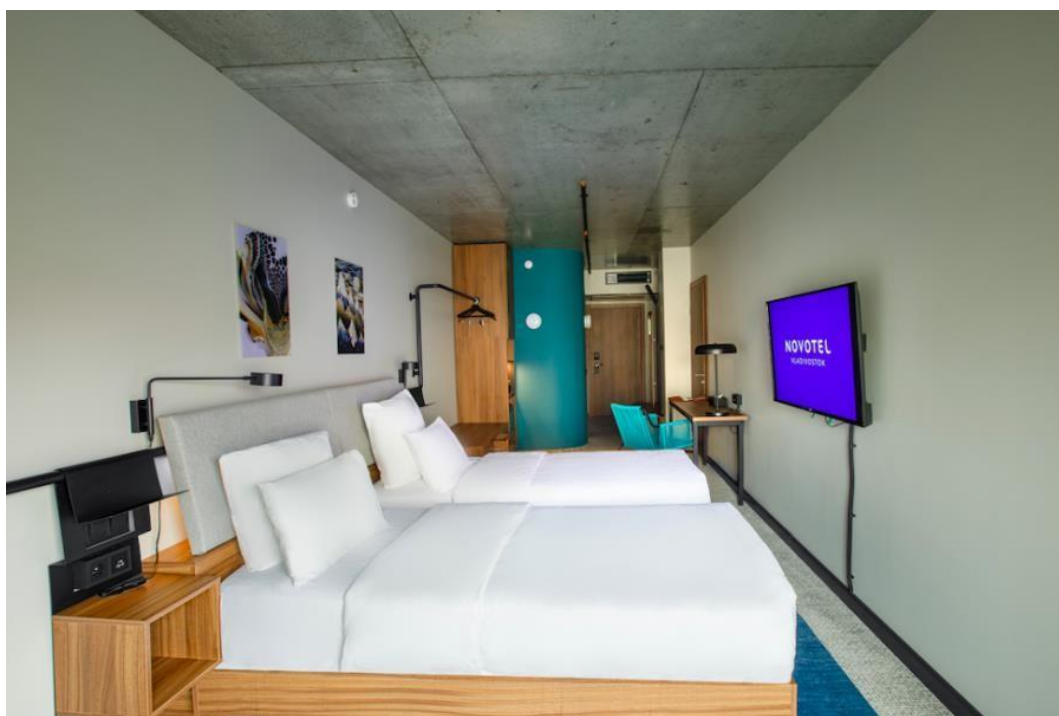


Рисунок В.2 – номер категории «супериор»



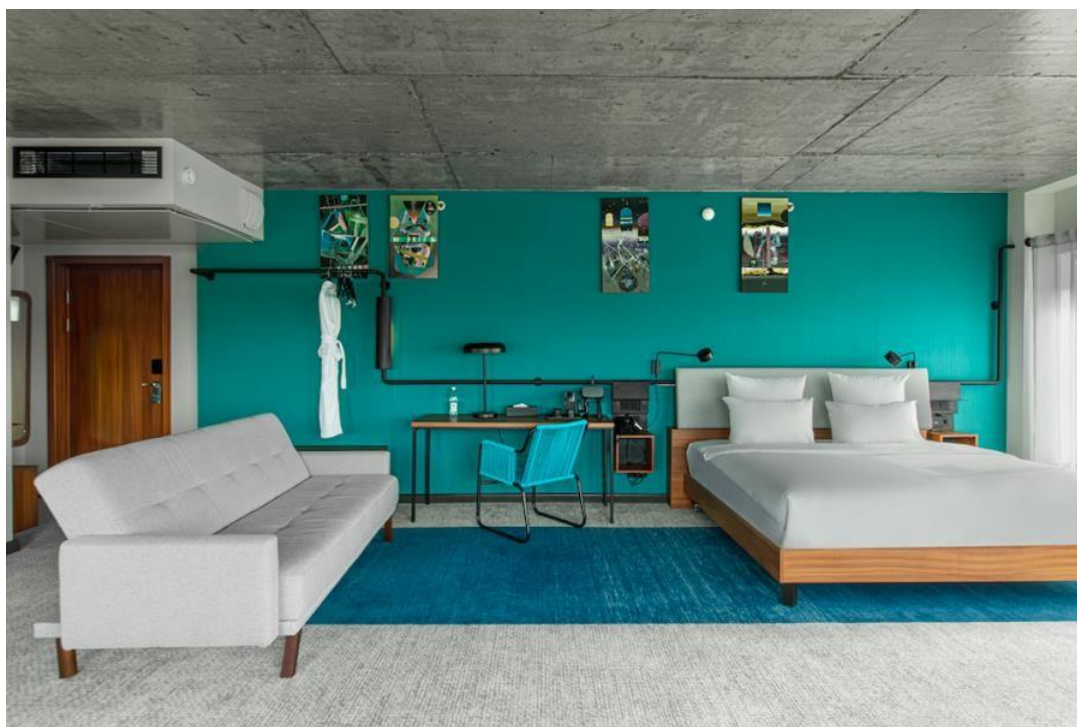


Рисунок В.3 – номер категории «представительский»

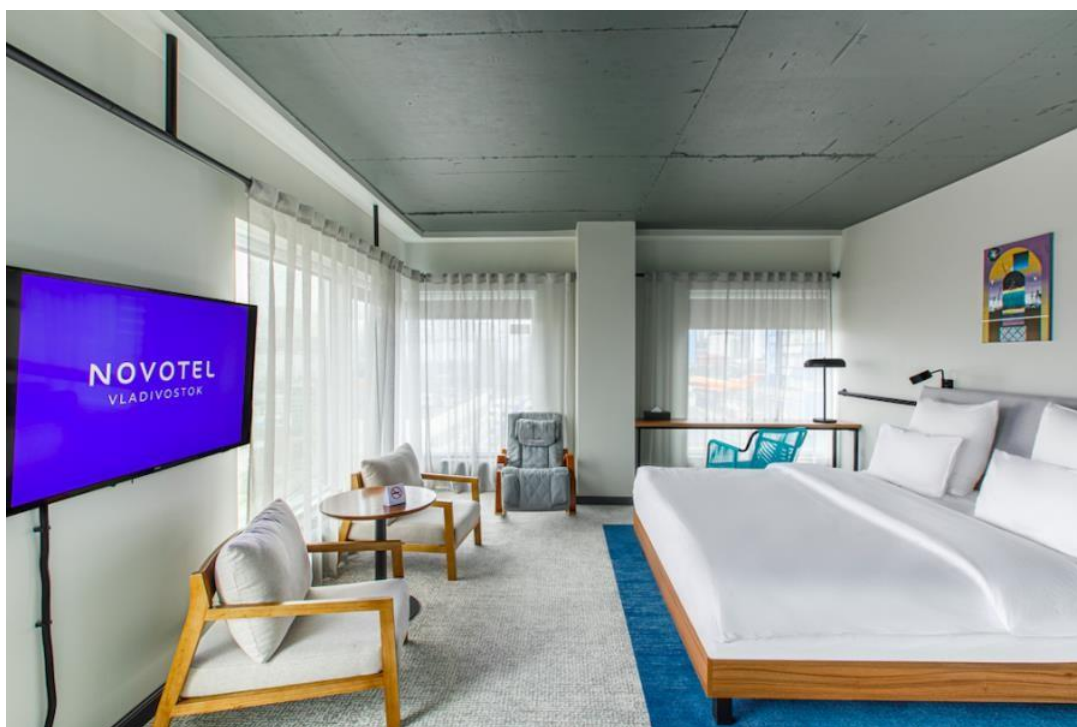


Рисунок В.4 – номер категории «люкс»

## Приложение Г

### Характеристика обслуживания гостей при бронировании номера в гостинице

Таблица Г.1 - Характеристика обслуживания гостя при бронировании номера через телефон

| №  | шаг/действие<br>(Повествовательное предложение)                          | Как это сделать<br>(Прямая речь/диалог)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Дополнительная информация<br>(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<br>– Говорить с гостем необходимо четко и вежливо                                             |
| 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...<br>Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит...<br>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.»<br>«Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.»<br>«А также адрес электронной почты»                                                                                                                                                                                                                                                               | – Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы                                                                      |

Продолжение таблицы Г.1

| №  | шаг/действие<br>(Повествовательное предложение)                                       | Как это сделать<br>(Прямая речь/диалог)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Дополнительная информация<br>(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.»<br>«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 Г.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 Г.3 - Характеристика обслуживания гостя при бронировании номера от стойки ресепшн

| №  | шаг/действие<br>(Повествовательное предложение)                          | Как это сделать<br>(Прямая речь/диалог)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Дополнительная информация<br>(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...<br>Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит...<br>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.»<br>«Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.»<br>«А также адрес электронной почты»                                                                                                                                                                                                                                                               | – Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы                                                                      |

## Продолжение таблицы Г.3

| №  | шаг/действие<br>(Повествовательное предложение)                                       | Как это сделать<br>(Прямая речь/диалог)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Дополнительная информация<br>(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.»<br>«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 учебной практике

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна

ФИО

Обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

### Виды и объем работ в период учебной практики

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



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

Дата выдачи задания «05» июня 2025 г.

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

Подпись руководителя практики

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



# АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна

ФИО

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

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

наименование организации, юридический адрес

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<br>Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсов персонале                                           | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.<br>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | отлично                                                                             |
|                                                                                     | ПК 4.2<br>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.<br>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.                                                                                                  | отлично                                                                             |
|                                                                                     | ПК 4.3<br>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества        | Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.<br>Контроль над передачей незабронированных                                                                   | отлично                                                                             |



|                                                                                                                 |                        |                                                         |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                 | обслуживания<br>гостей | номеров для продажи в<br>службу приема и<br>размещения. |         |
| Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей<br>деятельности работников службы бронирования и продаж |                        |                                                         | отлично |

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 18 июня 2025 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия Тен Ж.А.  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.



# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславоана

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

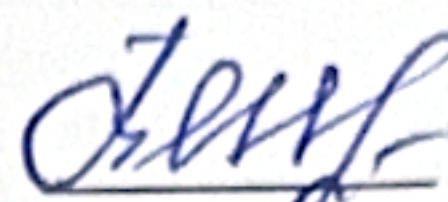
Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

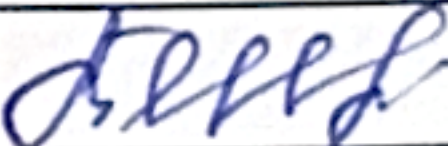
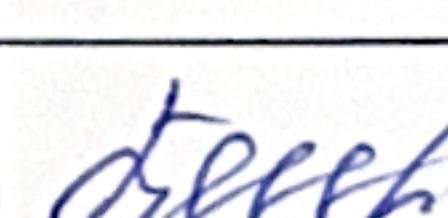
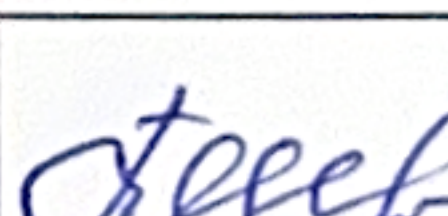
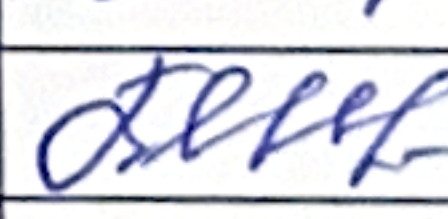
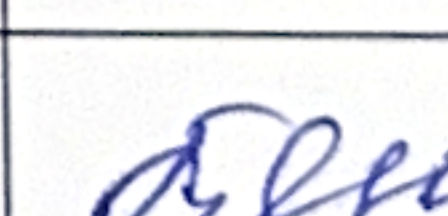
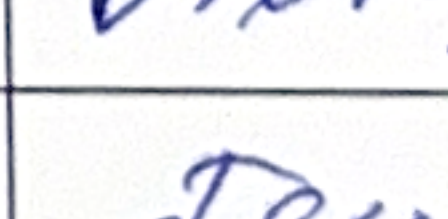
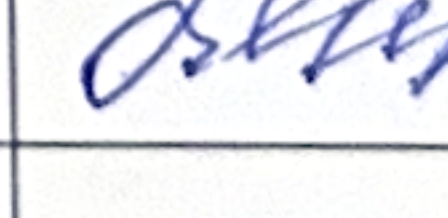
Сроки прохождения с «05.06.2025» по «18.06.2025»

Инструктаж на рабочем месте    «05» июня 2025 г

*дата*

  
*подпись*

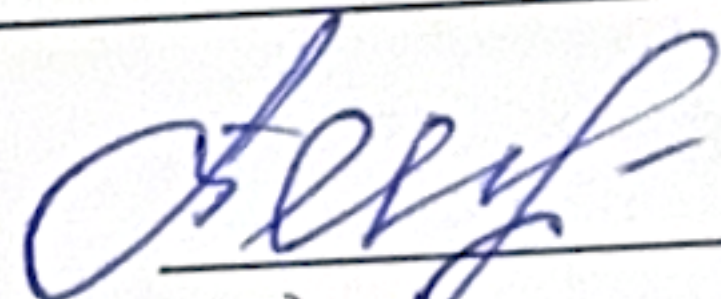
Тен Ж.А.  
*Ф.И.О. инструктирующего*

| Дата       | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)                                                                                                                                                                                                                     | Оценка | Подпись руководителя практики                                                         |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 05.06.2025 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 5      |  |
| 06.06.2025 | Организация рабочего места                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5      |  |
|            | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия                                                                                                                                                                                      | 5      |  |
| 07.06.2025 | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа                                                                                                                                                                                                      | 5      |  |
|            | Оформление бронирования с использованием телефона                                                                                                                                                                                                                                                          | 5      |  |
| 09.06.2025 | Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора                                                                                                                                                                                                                                          | 5      |  |
|            | Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования                                                                                                                                                                                                                                 | 5      |  |
| 10.06.2025 | Оформление индивидуального бронирования                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5      |  |
|            | Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования                                                                                                                                                                                                                                            | 5      |  |
| 11.06.2025 | Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров                                                                                                                                                                                                                          | 5      |  |
|            | Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование                                                                                                                                                                                                                                                 | 5      |  |
| 12.06.2025 | Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров                                                                                                                                                                                                              | 5      |  |



|                           |                                                                                                                                   |   |       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
|                           | Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования                                       | 5 | Женя- |
| 13.06.2025                | Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля                                                            | 5 | Женя- |
|                           | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости             | 5 | Женя- |
| 14.06.2025                | Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях                                 | 5 | Женя- |
|                           | Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | 5 | Женя- |
| 16.06.2025                | Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  | 5 | Женя- |
|                           | Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения                                         | 5 | Женя- |
|                           | Создание отчетов по бронированию                                                                                                  | 5 | Женя- |
| 17.06.2025-<br>18.06.2025 | Обобщение полученных материалов                                                                                                   | 5 | Женя- |
|                           | Оформление отчёта по практике                                                                                                     | 5 | Женя- |
|                           | Защита отчета по практике                                                                                                         | 5 | Женя- |
| 18.06.2025                | Дифференцированный зачет                                                                                                          | 5 | Женя- |

Руководитель

  
подпись

Тен Ж.А.  
Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента  
Твердохлеб Юлии Вячеславовны  
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

| Код    | Общие компетенции                                                                                                                | Основные показатели оценки результата                                                                                                            | ***Уровень<br>(низкий,<br>средний,<br>высокий) |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ОК 01  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                               | Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере                      | <i>средний</i>                                 |
| ОК 02  | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности            | Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации                                                            | <i>средний</i>                                 |
| ОК 03  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие                                                   | Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования | <i>средний</i>                                 |
| ОК 04  | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами                               | Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности                | <i>средний</i>                                 |
| ОК 05  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке                                   | <i>средний</i>                                 |
| ОК 07  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                    | Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности                     | <i>средний</i>                                 |
| ОК 09  | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности                                                           | Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач                                                                  | <i>средний</i>                                 |
| ОК 10  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке                                               | Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности     | <i>средний</i>                                 |
| ПК 4.1 | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале                                         | Организация рабочего места. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ                                  | <i>средний</i>                                 |



|        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                              |         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|        |                                                                                                                                             | для приема заказа.                                                                                                                                                                                           |         |
| ПК 4.2 | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы              | Оформление бронирования с использованием телефона.<br>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.                                                                                     | среднее |
| ПК 4.3 | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.<br>Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | среднее |

Руководитель практики (от организации)



Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

подпись



ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА  
на учебную практику

Студентка Твердохлеб Юлия Вячеславовна

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр. адрес

За время прохождения учебной практики студентка проявила низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

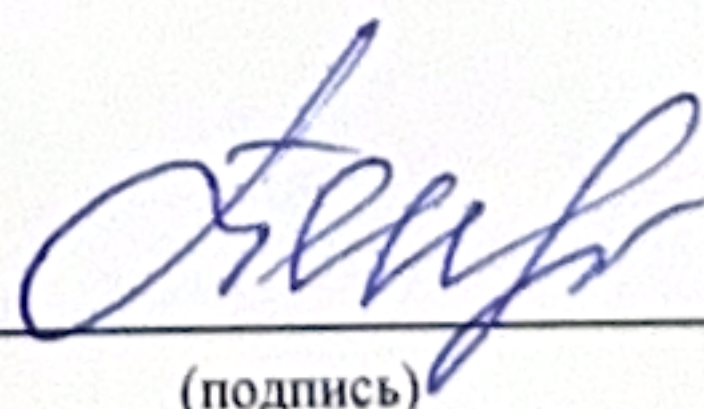
Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/  
хорошо/отлично.

Руководитель  
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«18» июня 2025 г.