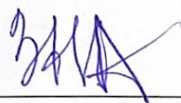
	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «05» июня по «17» июня 2023 года



Студент группы С-ГД-21-1


подпись

Заровная П.А.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», АК

Отчет защищен:

с оценкой  Руководитель практики от ООО  Ген Ж.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор»	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Эватор».....	21
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «УК «Экватор»	21
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	29
4 Система обеспечения безопасности	34
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	37
6 Индивидуальное задание.....	39
Заключение.....	43
Список использованных источников.....	46
Приложение А. Внешний вид ООО «УК «Экватор»	49
Приложение Б. Схема проезда до ООО «УК «Экватор».....	50
Приложение В. Номерной фонд ООО «УК «Экватор»	51
Приложение Г. Меню кафе-гостиной ООО «УК «Экватор».....	55
Приложение Д. Фуршетное меню ООО «УК «Экватор».....	57
Приложение Е. Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор».....	61
Приложение Ж. Внешний вид персонала ООО «УК «Экватор»	63
Приложение И. Бронирование номера в ООО «УК «Экватор»	64

Введение

Индустрия гостеприимства и гостиничный бизнес в последние годы претерпели определенные изменения под влиянием глобальных, макроэкономических факторов. За 2022 год, несмотря на глобальные изменения самого различного характера, данная сфера показала себя способной к адаптации, в целом справившись и с уходом западных брендов, управляющих компаний и агрегаторов, и со сменой поставщиков, и с почти полной переориентацией турпотока на российских гостей. Ключевые показатели хоть и не достигли пиковых значений 2019 года, однако даже в сложившихся условиях продолжали расти, несмотря на стремительную трансформацию спроса и обеспечения внутренних рабочих процессов. Традиционные гости отелей класса люкс – состоятельные путешественники из Европы и США – заместились таковыми из сопредельных стран Азии, крупных городов и российских регионов, прежде всего нефтедобывающих. Такая ситуация, несомненно, продолжается и в 2023 году [1].

В условиях флуктуаций спроса важно, чтобы центры дохода внутри отеля (номерной фонд, объекты питания, СПА, зоны переговоров, апартаменты и т.д.) позволяли удерживать средневзвешенную рентабельность всего объекта, причем не только за счет иногородних гостей, но и своих же горожан. Отели теперь – не просто номера для ночевки, а центры организации самых разных видов и работы, и досуга. Отели сегодня адаптируются, открываются своим локациям с новой стороны, и этот тренд следует тоже считать долгосрочным.

Как известно, гостеприимство – это индустрия о взаимодействии людей: гостей, команд, владельцев, инвесторов. При этом, индустрия гостеприимства в целом – это обширный и разнообразный сектор, охватывающий широкий спектр предприятий, включая гостиницы, рестораны, авиакомпании, круизные линии, организаторов мероприятий и компании, связанные с туризмом. Гостиница – это средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ. Средство размещения – это имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц [2].

В новой реальности именно качество взаимодействия между всеми участниками индустрии гостеприимства будет определять успех бизнеса как в операционном, так и в инвестиционном разрезе. Все вышеизложенное обуславливает высокую значимость совершенствования обслуживания в индустрии гостеприимства.

Цель прохождения учебной практики – систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- 1) рассмотреть историю создания и развития гостиничного предприятия – Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор»;
- 2) изучить учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия;
- 3) охарактеризовать организационную структуру Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор», выяснить взаимодействие подразделений отеля;
- 4) проанализировать основные виды деятельности Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор», оказываемые услуги предприятием;
- 5) провести анализ организации обслуживания клиентов в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор», определить культуру предприятия;
- 6) определить особенности технологии продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор»;
- 7) изучить систему безопасности в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор»;
- 8) определить технологию формирования профессиональных компетенций;
- 9) проанализировать технологию оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- 10) определить специфику оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Сроки прохождения учебной практики: с «05» июня по «17» июня 2023 года.

Место прохождения учебной практики: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: законодательные, нормативно-правовые акты, документы предприятия; научная литература, научные статьи, электронные ресурсы по гостиничному делу, гостиничному сервису, гостиничной индустрии, статистические сборники, учебные материалы.

Используемые методы в ходе решения задач учебной практики: анализ, синтез, изучение литературы, документов; сравнение, обобщение, и другие.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

1.1 История создания и развития предприятия

Арт-конгресс-отель «Экватор» ООО «Экватор», находясь в восьмиэтажном здании (Приложение А), способен оказать самые разные услуги гостиничного предприятия. Отель возник 25 мая 1988 г, и как раз 25 мая 2023 г отель отметил 35-летний юбилей, и в честь этого на все номера в период проживания с 25 по 31 мая (вне зависимости от дат заезда) действовала растущая специальная скидка (ежедневно повышается) до 35% [3].

ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Набережная, д. 20 (Приложение Б) [4].

Телефон отеля: 8 (800) 35-000-32, +7 (914) 707-64-05.

Электронная почта ООО «Экватор»: sales@hotelequator.ru.

Арт-конгресс-отель «Экватор» (ООО «Экватор») находится в деловом районе Владивостока, в 5 минутах ходьбы от Амурского залива. Из многих номеров на верхних этажах открывается прекрасный вид на Японское море. Поездка до главного железнодорожного вокзала Владивостока занимает 5 мин. Аэропорт Владивостока расположен примерно в 60 мин. езды на автомобиле. По запросу сотрудники организуют трансфер от аэропорта.

К услугам гостей предоставлены: экскурсионное бюро, салон красоты, ресторан и кафе-бар. Каждое утро для гостей сервируют завтрак «шведский стол». Кроме того, в отеле можно заказать традиционные блюда русской и дальневосточной кухни. На территории отеля работает сувенирный магазин. В числе удобств во всех комфортабельных номерах телевизор со спутниковыми каналами, телефон и собственная ванная комната.

Для гостей доступны такие бесплатные бонусы как меню подушек, удобная парковка, камера хранения, безлимитный Wi-Fi. В отеле семь современных площадок для проведения любых мероприятий – от тренингов на 20 человек до пышных корпоративных мероприятий на 300 человек [3].

Следовательно, основные преимущества отеля ООО «Экватор»:

- отличное месторасположение (тихий центр города), потрясающий вид из окон; из номеров открывается прекрасный вид на Спортивную гавань;
- легко совмещать деловую программу и отдых. Можно без сложностей добраться в любую точку города Владивосток, а в свободное время прогуляться по достопримечательностям. Спортивная Набережная, Площадь борцам за власть Советов и Миллионка – все в пределах 5 минут пешком;
- наличие семь конференц-залов, ресторана, кафе, огороженного двора для парковки;

– вдохновляющий сервис; обновленные номера повышенной комфортности. Свежий стильный ремонт в морской тематике, ЖК-телевизор, холодильник, чайная станция, фен и туалетные принадлежности.

Известно, что в соответствии с Положением о классификации гостиниц от 18.11.2020 № 1860, для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд [5]. В случае ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), он относится к «трехзвездным» [6]. Как указано, по виду – это городская гостиница (отель). Количество номеров отеля высшей категории «Люкс» 9 (18 мест), высшей категории «Джуниор сьют» 21 (42 места), а первой категории 61 номера (73 места) [6].

Категория отеля «три звезды, или средний класс имеет следующие особенности: наличие номеров разных категорий; стандартный номер – 18 м². В номере есть телевизор, телефон, холодильник, стол и зеркало. Уборка осуществляется каждый день, смена белья – раз в два дня. В отеле предоставляют завтраки, но они не всех тарифах и категориях номеров включаются в стоимость. На территории отеля имеется стоянка автомобилей [7].

Таким образом, Арт-конгресс-отель «Экватор» ООО «Экватор» имеет свою нишу на рынке, за период своего функционирования наблюдается его развитие, что можно увидеть по росту количества клиентов, предоставляемых услуг.

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

Арт-конгресс-отель «Экватор» ООО «Экватор» по организационно-правовой форме является обществом с ограниченной ответственностью, поэтому его деятельность регулируется такими законодательными, нормативно-правовыми актами, как: Гражданский кодекс Российской Федерации [8], Налоговый кодекс Российской Федерации [9], Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» [10], также Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [2], Закон РФ «О защите прав потребителей» [11], Федеральный закон «О безопасности» [12].

В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», «обществом с ограниченной ответственностью (далее – ООО) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью ООО, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества» [10].

Учредителем ООО «Экватор» является одно физическое лицо – это Никольская Е.Е. Уставный капитал организации составляет в размере 10 тыс. руб. [13].

Форма собственности ООО «Экватор»: частная. Это коммерческая организация, целью

которой является извлечение максимальной выгоды от своей деятельности, получение прибыли, ее максимизация.

ООО «Экватор» с 1 августа 2016 г имеет статус малого предприятия. Малое предприятие – юридическое лицо, которое соответствует определенным критериям, входит в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – МСП). Малые предприятия относятся и имеют определенные льготы.

Критериями, по которым юридическое лицо относится к малому бизнесу (малому предприятию), являются [14]:

– среднесписочная численность работников за предшествующий календарный год – до 100 человек включительно, а в ООО «Экватор» показатель составляет 95 человек на 2023 год, а в 2022 г численность была на уровне 87 человек;

– предельное значение дохода за предшествующий календарный год в размере 800 млн руб.; доход определяется по данным налогового учета путем суммирования доходов по всем осуществляемым видам деятельности и применяемым налоговым режимам. Размер дохода ООО «Экватор» в 2022 г составил 512,783 млн руб. [15];

– общая доля благотворительных, общественных организаций в уставном капитале предприятия не более четверти, а иностранных, не относящихся к малому бизнесу, 49%. В случае ООО «Экватор», 100% уставного капитала принадлежит физическому лицу – учредителю.

ООО «Экватор» использует специальный налоговый режим: УСН (Упрощенную систему налогообложения). В соответствии с Налоговым кодексом РФ, применение УСН предприятием ООО «Экватор» освобождает его от уплаты налога на прибыль, НДС, налога на имущество организаций (за исключением налога, уплачиваемого в отношении объектов недвижимого имущества, налоговая база по которым определяется как их кадастровая стоимость) [9].

Деятельность ООО «Экватор», кроме федеральных, региональных и местных нормативно-правовых актов, также регулируется учредительными документами. Прежде всего, речь идет об Уставе ООО «Экватор». В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», Устав должен содержать: полное и сокращенное фирменное наименование; данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала, и т.д. [16].

На рисунке 1 представлены учредительные документы ООО «Экватор», к которым кроме Устава относятся лист записи ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц), Свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юридическому адресу, как уже указывали – Устав, Протокол (решение) о создании общества и другие документы.

лист записи ЕГРЮЛ	• содержит ОГРН, ИНН и КПП компании, данные об юридическом адресе, размере уставного капитала, кодах ОКВЭД, учредителях и генеральном директоре
Свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юр.адресу	• выдается после регистрации ООО и содержит данные об ОГРН, ИНН, КПП и ИФНС, в которую общество было поставлено на налоговый учет
Устав	• полное и сокращенное фирменное наименование; данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала
Протокол (решение) о создании общества	• после того как учредителями было принято решение об открытии ООО, его необходимо зафиксировать документально
Договор об учреждении	• им подтверждается право собственности конкретного лица на принадлежащую ему долю, что актуально при совершении сделок с ней
Список участников (учредителей)	• информация об участниках организации, размере их долей, их оплате, дате перехода доли
Приказ о передаче управления в УК	• документ, подтверждающий право конкретного лица действовать от имени компании
Штатное расписание	• учетный документ с информацией о структуре компании, численности работников, их должностях, квалификации, окладах и надбавках
Коды статистики	• содержатся сведения о таких кодах, как ОКТМО, ОКАТО, ОКПО, ОКОГУ и т.д.

Рисунок 1 – Учредительные документы ООО «Экватор» [16]

Ранее организацией руководил директор, но с 21 марта 2018 г руководство (функции единоличного исполнительного органа) осуществляет управляющая организация ООО «Управляющая компания «ЭКВАТОР» (ООО «УК «ЭКВАТОР»).

Таким образом, деятельность ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), как юридического лица, осуществляется на основании действующих федеральных, региональных законодательных, нормативно-правовых и учредительных документов. Они регулируют разные направления и стороны деятельности предприятия, устанавливают те или иные требования, связанные с ведением деятельности, соблюдение которых помогает предприятию оставаться на рынке значительно длительное время.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Для обеспечения эффективной деятельности любого гостиничного предприятия необходимы кадровые ресурсы в определенном количестве и соответствующего качества, поскольку от работы сотрудников, от того, как они обслуживают гостей, насколько качественно выполняют свою работу, напрямую зависит удовлетворенность клиентом данным отелем. Все это отражается на заполняемости номеров гостиницы, следовательно, экономическом положении предприятия, его развитии, достижении стратегических целей и задач.

Общая численность персонала ООО «Экватор» в 2023 г составляет 105 человек.

Все направления и структурные подразделения работают во взаимодействии, что помогает оказывать гостиничные услуги в полном объеме и должного качества. У каждого направления, структурного подразделения имеются свои функции, задачи, у каждого сотрудника – свои профессиональные обязанности, перечень выполняемых функций в зависимости от занимаемой должности, также соответствующие права. Все это отражается в Должностной инструкции. В ней отражены должностные обязанности работника исходя из специфики организации труда и управления, его права и меры ответственности, также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности [17]. В целом, в отеле трудится 95 человек в разных службах.

В Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор» принята линейно-функциональная организационная структура управления, представленная на рисунке 2.

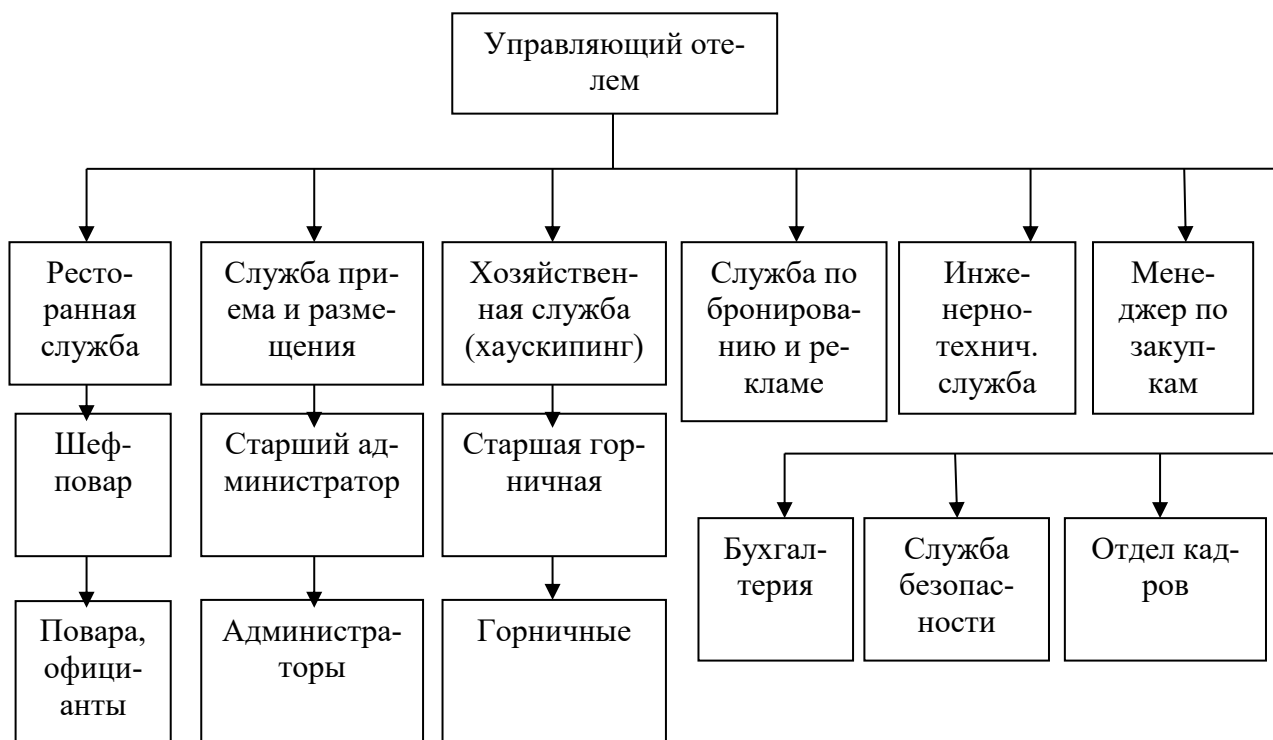


Рисунок 2 – Организационная структура ООО «Экватор»

К особенности линейно-функционального типа организационной структуры управления относится заключение полномочий в руках линейного руководителя, который возглавляет весь коллектив. Управленцу помогает специально созданный аппарат в решении появляющихся вопросов и проблем, которые состоят в функциональных подразделениях.

Для качественной деятельности в гостиничном предприятии функционируют отделы: бухгалтерия, инженерно-техническая служба, служба приема и размещения, служба обслуживания номеров, бронирование и реклама, служба безопасности, ресторанная служба.

Во главе Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор» находится управляющий отелем, поскольку управление отелем передано управляющей компании ООО «УК Экватор». Управляющий координирует работу руководителей каждого отдела, каждой службы. Также он несет ответственность за принятие всех главных решений, которые повлияют на дальнейшую деятельность предприятия. Соответственно, цель в принятии решения генерального директора является обеспечение эффективной деятельности гостиничного предприятия.

Управляющий Арт-конгресс-отелем «Экватор» ООО «Экватор» организует бесперебойную деятельность гостиничного предприятия, осуществляя контроль за качеством выполнения должностных обязанностей сотрудников. Также он направляет деятельность сотрудников гостиницы на организацию и обеспечение содержания помещений, имущества в исправном состоянии при эксплуатации, благоустройства территории, соблюдение всех санитарно-технических правил. Стоит также отметить на то, что в обязанности управляющего входит обеспечение рентабельного ведения бизнеса, качественное предоставление услуг отеля. Он должен принимать решения для содержания, расширению и укреплению материально-технической базы. Также должностной обязанностью является утверждение кадров, координация работы управляющих подразделений, а также производственных звеньев.

Финансовую деятельность отеля осуществляет бухгалтерия во главе главного бухгалтера. Основные функции, выполняемые бухгалтерией: учет материально-технических ценностей (основных средств, материалов); учет расчетов по оплате труда; учет затрат на оказание гостиничных услуг, затрат ресторанной службы и других расходов; учет финансовой деятельности (реализации продукции, прибыли, фондов и резервов); учет денежных операций (денежных средств в кассе, на расчетном счете), учет расчетов с поставщиками, подрядчиками, покупателями, клиентами, другими кредиторами и дебиторами, учет расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами; формирование и составление бухгалтерской отчетности, ведение налогового учета.

Служба приема и размещения (далее СПиР) ведет административный процесс, координацию которого осуществляет старший (главный) администратор. Основными функциями службы являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание дополнительных услуг. СПиР выступает неким проводником между всеми структурными подразделениями отеля. В целом, данная служба выполняет такие функции, как: продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение номеров отеля; обработка заказов на бронирование в ночное время; координация всех видов обслуживания клиентов; обеспечение гостей информацией об отеле, местных достопримечательностях и любой другой интересующей информацией; обеспечение руководства точными данными об использовании номерного фонда; подготовка, выдача платежных документов за оказанные

услуги, предоставление окончательных расчетов [18].

Во главе управления СПиР в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор» находится старший администратор. Его основные обязанности следующие: разработка процедуры и схемы приема и размещения гостей, доведение их до сведения персонала; координация работы персонала по встрече и регистрации клиентов; встреча особо важных гостей; организация и контроль работы персонала СПиР; контроль соблюдения пропускного и паспортно-визового режима; работа с неплатежеспособными клиентами, выехавшими без оплаты проживания; рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей; управление конфликтами, работа над их решением; анализ результатов бронирования номерного фонда в течение дня; организация работы персонала по оказанию первой помощи, действия в экстремальных ситуациях; осуществление контроля соблюдения работниками СПиР правил и норм охраны труда и техники безопасности при оказании гостиничных услуг; организация рабочих мест подчиненных, их материально-техническое обеспечение; и т.д. Основными действующими лицами СПиР являются администраторы отеля. В основном, администраторы встречают и регистрируют гостей; оформляют и размещают, выдают ключи; помогают гостям решить возникшие проблемы по проживанию в номере, найти ответы на свои вопросы; выпиывают и оплачивают счета; также могут заказать такси, забронировать номера в ночное время, когда менеджер по бронированию не работает. Также администратор выполняет функции кассира, осуществляет расчеты с клиентами, принимает телефонные звонки.

Оказание услуг питания ведет ресторанная служба, ее координацию осуществляет шеф-повар. Ресторанная служба (служба общественного питания) обеспечивает обслуживание гостей в ресторане, кафе гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий. При организации питания гостей в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор» используются различные методы обслуживания: «а ля карт», и шведский стол. При использовании метода «а ля карт» гости из карты меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление. Шведский стол представляет собой широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все что угодно в желаемом количестве из того, что предложено и выставлено. Его применяют для завтраков в отеле. Кроме того, ресторанная служба отеля осуществляет организацию торжеств, питание в номере (рум-сервис).

Основная задача шеф-повара – контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана. Он несет ответственность за своевременное и доброкачественное приготовление пищи, правильное хранение и расходование продуктов, санитарное состояние кухни, посуды и всего кухонного инвентаря, работу подчиненного персонала.

Повар определенного участка готовит и оформляет блюда, контролирует и обучает персонал своего участка, отвечает за его работу, следит за свежестью и правильным хранением продуктов питания, чтобы его участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены [19].

Бармен обеспечивает четкое и вежливое обслуживание гостей и персонала; отвечает за приготовление напитков, отчетность по расчетам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания. В должностные обязанности официанта входит: сервировка стола в соответствии с установленными стандартами; контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов; знание меню, основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям; консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа; прием заказов от клиентов; подача блюд и напитков согласно установленным правилам обслуживания; создание в заведении атмосферы гостеприимства (отношение к гостям, манера поведения, внешний вид); предоставление счета гостям и получение оплаты [19].

Служба безопасности, инженерно-техническая служба подчинены непосредственно управляющему отеля, который координирует работу данного подразделения.

Кадровую работу осуществляет отдел кадров, ведут поиск, подбор и отбор новых работников в структурные подразделения.

В целом, линейно-функциональной организационной структуре управления характерны, как преимущества, так и недостатки (рисунок 3).



Рисунок 3 – Преимущества и недостатки линейно-функциональной организационной структуры управления [20]

Итак, все структурные подразделения ООО «Экватор» в ходе осуществления своей деятельности тесно взаимодействуют:

1) между службой бронирования и службой приема и размещения. Служба бронирования дает информацию о том, что заказал клиент (дата и время заезда/отъезда, число гостей, категория номера, услуги в номере, тип питания). СПиР, получив данные, информирует хозяйственную службу и готовит ее к приезду гостя;

2) между хозяйственной службой (хаускипинг) и СПиР, инженерной службой. Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными СПиР. Сообщения СПиР о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы, в другой графе записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в СПиР;

3) между СПиР и ресторанной службой. СПиР информирует службу питания о количестве прибывших гостей и системе их питания. При заказе напитков или блюд в номер клиент обращается к администратору ресепшна, а он, в свою очередь, связывается с рум-сервисом;

4) между службой безопасности и бухгалтерией, отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура имеет как преимущества, так и недостатки. При этом с учетом специфики и вида деятельности ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основными задачами Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор» являются: получение высокого дохода, его увеличение; обеспечение клиентов и гостей высоким уровнем качественного обслуживания; формирование конкурентных преимуществ, повышение уровня конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг; создание устойчивой клиентуры с помощью активной маркетинговой деятельности, постоянного совершенствования, достижения высокой удовлетворенности клиентов услугами данного отеля; постоянный поиск и создание новых путей дальнейшего развития; обеспечение персонала достойной заработной платой, нормами условий труда и возможностью профессионального роста; недопущение сбоев в работе отеля; постоянное совершенствование собственной политики с учетом динамично развивающегося рынка гостиничных услуг.

В таблице 1 представлена общая характеристика отеля ООО «Экватор».

Таблица 1 – Общая характеристика ООО «Экватор» [3]

Критерии	Значение
Категория отеля	3 звезды
Категории номеров	Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт 2-х местный, Стандарт 2-х местный с видом на море, Джуниор Сьюит, Джуниор Сьюит с видом на море, Джуниор Сьюит однокомнатный, Джуниор Сьюит «Спорт шик» с видом на море, Люкс, Люкс с видом на море.
Время заезда/выезда	14.00 ч / 12.00 ч.
Размещение детей	Детская кроватка ребенку до 2 (или 3) лет по запросу бесплатная (при наличии), дополнительная кровать по запросу – 1200 руб. на ребенка за ночь (возраст ребенка от 3 или 4 лет до 16 лет).
Размещение домашних животных	Размещение домашних животных не допускается.
Стойка регистрации	Выдаются счета. Хранение багажа – оплачивается отдельно. Экскурсионное бюро. Круглосуточная стойка регистрации
Трансфер	в аэропорт/ из аэропорта оплачивается отдельно.
Площадки для мероприятий	Бохай (новое мультиформатное пространство в стиле LOFT, 665м ² , до 300 чел.), Виктория (комфортный зал с прилегающим холлом, 140 м ² , холл 83 м ² , до 120 чел.), Флагман (киноконцертный зал, предназначенный для крупных проектов, 230м ² , до 300 чел.), Муссон (изолированный зал, идеален для проведения деловых мероприятий и встреч, 36 м ² , до 30 чел.), Бриз (помещение для событий среднего масштаба со своей спокойной атмосферой, 46 м ² , до 60 чел.), Фрегат (40 м ² , до 40 чел.), Лиман (25 м ² , до 20 чел., светлый зал для камерных событий).
Питание и напитки	Ресторан «Компас», рум-сервис, банкеты и фуршеты. Кафе-гостиная (с 8:00 до 18:00 ч). Стоимость завтрака, не включённого в проживание – 650 руб. Завтрак с 8.00 до 10.00 ч.
Интернет	Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно.

Основным видом деятельности ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») в соответствии с Уставом организации является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10). Кроме того, в Уставе отражены дополнительные виды деятельности предприятия [21]:

- торговля оптовая пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями (46.3);
- торговля розничная пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями в специализированных магазинах (47.2);
- деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания (56.10);
- деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания (56.10.1);
- деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах (56.10.3);
- деятельность в области связи на базе проводных технологий (61.10);

– аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом (68.20.2);

– предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.1);

– предоставление посреднических услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.2);

– предоставление консультационных услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.3);

– предоставление консультационных услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.4).

ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») предлагает номера разной категории: «стандарт», «Джуниор Сьюит», «люкс» (Приложение В, таблица 2).

Таблица 2 – Номерной фонд ООО «Экватор» [3]

Категории номеров	Площадь	Интерьер, мебель, оборудование	Цена, руб.
Стандарт	18 м ²	Вид из окна: город. Номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором, электрочайником, кондиционером, кроватью (односпальной). Бесплатно предоставляются тапочки, мыло и зубной набор. В ванной комнате: фен, душевая кабина, шампунь, полотенца, туалетные принадлежности	6200 руб. (завтрак включен)
Стандарт с видом на море	18 м ²	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Стандарт».	6800 руб. (завтрак включен)
Стандарт двух-местный	18 м ²	Вид из окна: город. В отличие от категории «Стандарт», в номере двухспальная кровать, также постельные принадлежности на двоих, тапочки, шампунь, полотенца – на двоих.	7500 руб. (завтрак включен)
Стандарт двух-местный с видом на море	18 м ²	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Стандарт двухместный».	8000 руб. (завтрак включен)
Джуниор Сьюит	36 м ²	Номер оснащён кроватью-трансформером king size и состоит из двух комнат, так что здесь с комфортом разместится большая семья. Имеется письменный стол. В номере есть чайная станция, холодильник. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, лосьон, шапочка для душа, зубной и швейный набор, халат и бутилированная вода.	8000 руб. (завтрак включен)
Джуниор Сьюит с видом на море	36 м ²	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Джуниор Сьюит».	8500 руб. (завтрак включен)

Продолжение таблицы 2

Категории номеров	Площадь	Интерьер, мебель, оборудование	Цена, руб.
Джуниор Сьюит однокомнатный	36 м ²	Две просторных комнаты, дополнительные спальные места, удобное рабочее место, стабильный Wi-Fi, чайная станция. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, шапочка для душа и зубной набор, халат и бутилированная вода.	9000 руб. (завтрак включен)
Джуниор Сьюит «Спорт шик» с видом на море	36 м ²	В номере можно осуществить легкую прогулку на личной беговой дорожке Yamaguchi с видом на шикарную морскую панораму. Просторная студия, дополнительные спальные места, большой телевизор, стабильный Wi-Fi, чайная станция. В номере имеется массажное кресло-качалка, устройство для легкого или интенсивного массажа ног в стиле Yamaguchi. В свободном доступе на этаже есть гладильная доска с утюгом и кулер с питьевой водой. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, лосьон, шапочка для душа, зубной и швейный набор, халат и бутилированная вода.	9500 руб. (завтрак включен)
Люкс	36 м ²	Вид из окна: город. Двухкомнатный номер с гостиной и спальней. Номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором (кабельное ТВ), кондиционером, чайной станцией. В номере кровать-transformer King-size, которую можно разделить на две полутороспальные кровати. Бесплатно предоставляются халат, тапочки, мыло и зубной набор, а также комплиментарная бутылочка воды на каждого проживающего.	10000 руб. (завтрак включен)
Люкс с видом на море	36 м ²	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Люкс».	10500 руб. (завтрак включен)

Указанные цены на номера отеля приведены с учетом завтрака. Однако при желании могут бронировать, заказать номер без учета завтрака. Его стоимость отдельно составляет 650 руб. При этом, тарифы на номера без включенной стоимости за завтрак будут ниже на 500 руб. Следовательно, для гостей выгоднее бронировать номер с включенным завтраком.

Как видим из таблицы 2, номера категории «Стандарт» имеют площадь 18 м², остальные: «Джуниор Сьюит» и «Люкс» – 36 м². Минимальная цена за номер категории «Стандарт» 6200 руб. за сутки, а максимальная – за номер «Люкс с видом на море» – 10500 руб. за сутки. Все номера отеля с комфортабельными кроватями и собственной ванной комнатой оснащены телевизором со спутниковыми каналами, в числе удобств также следует назвать гардеробную, холодильник, электрочайник, кондиционер, которыми оборудованы все номера отеля.

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отелем «Экватор»), представлены на рисунке 4.

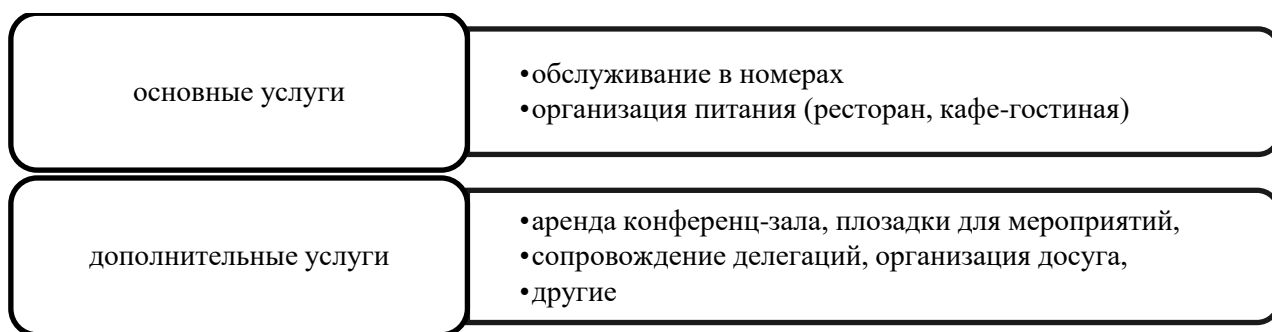


Рисунок 4 – Виды услуг, предоставляемые гостям и клиентам ООО «Экватор» [3]

К важнейшим услугам отеля относятся: конференц-залы; помещения для мероприятий, услуги питания.

Услуги питания включают в себя [3]:

1) завтрак по меню или в формате «шведского стола». Меню завтрака включает в себя холодную закуску (ветчина, колбаса, сыр, масло сливочное, свежие овощи, хлеб), кашу на выбор (овсяную, манную), яйца на выбор (омлет без добавок, яичница-глазунья, скрембл без добавок, рис с яйцом), добавки на выбор (сосиски отварные, ветчина жареная, сардельки фри), гарнир на выбор (шампиньоны жареные, фасоль в томатном соусе, брокколи на пару), десерты на выбор (тосты с маслом и джемом, фруктовый микс с йогуртом, блины с наполнителем на выбор, печенье домашнее овсяное). Время завтрака: с 8.00 ч по 10.00 ч. Стоимость завтрака, не включённого в проживание, составляет 650 руб.;

2) кафе-гостиная «Экватор», которое работает с 8.00 ч до 18.00 ч. Меню кафе-гостиной «Экватор» представлено в Приложении Г, куда относятся горячие и холодные напитки, холодные закуски, салаты, супы, горячие блюда из рыбы и морепродуктов, из мяса и птицы, пасты и блюда из теста, гарниры, десерты;

3) ресторан «Компас», который имеет собственный сайт в Интернете [22]. Ресторан, прежде всего, предлагает блюда дальневосточной кухни, блюда из морепродуктов. Как утверждают эксперты, дальневосточная кухня – новый гастрономический феномен, возникший на Тихоокеанском побережье России и вобравший в себя традиции переселенцев, коренных народов, домашней кухни жителей Дальнего Востока и азиатские заимствования. Команда ресторана «Компас» взяла за основу дальневосточные продукты, традиции и оригинальные рецептуры, обогатила их современными трендами и технологиями приготовления, получив новые оттенки вкусов. Забронировать столик можно на сайте ресторана. Для гостей отеля в ресторане «Компас» действует скидка 5%. Ресторан работает с 12.00 ч до 24.00 ч. На сайте Арт-конгресс-отеля «Экватор» представлено меню ресторана «Компас»;

4) в отеле также предоставляется услуга «рум-сервис», с 8.00 ч до 17.30 ч. Гости отеля могут заказать в номер закуски, разные блюда, десерты, напитки из меню кафе;

5) банкеты и фуршеты в залах для мероприятий «Бохай» и «Виктория». Клиенты могут заказать организацию банкета или фуршета для любого события: свадьба, день рождения, корпоратив, гала-ужин для коллег и партнеров по бизнесу. На сайте Арт-конгресс-отеля «Компас» представлено отдельно банкетное меню, также и фуршетное меню (Приложение Д).

При организации фуршета или банкет в залах «Виктория» и «Бохай», сумма заказа на одного гостя (блюда и напитки) составляет от 1500 руб. и от 3000 руб. соответственно. Так же заказчик фуршета или банкета оплачивает аренду зала, согласно тарифов, действующих на дату бронирования. Сервисный фуршетный или банкетный сбор составляет 300 руб. и 500 руб. соответственно с каждого гостя и включает в себя обслуживание алкоголя заказчика. Заказ на блюда из фуршетного меню принимают в количестве не менее 10 шт. на одно наименование.

ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») располагает широкими МICE-возможностями – возможностями по организации и проведению различных корпоративных мероприятий. На территории отеля находятся семь площадок, залов для проведения разных мероприятий (таблица 3, Приложение Е). Как видим, площадки для проведения мероприятий в отеле имеют самые разные размеры, вместимость. По запросу клиентов могут быть предоставлены разные виды оборудования. Все это дает возможность организовать совершенно разные, любые виды мероприятий.

Таблица 3 – Площадки для мероприятий в ООО «Экватор» [3]

Название	Площадь	Вместимость	Особенности	Цена, руб.
Бохай	665 м ²	До 300 чел.	Новое мультиформатное пространство в стиле LOFT, с обособленной просторной и оборудованной необходимым welcome-зоной, отдельным входом с парковочной зоны, широкой винтовой лестницей, панорамным видом на море и большим количеством естественного света. Подходит для абсолютно любого мероприятия: банкеты, фуршеты, конференции; Show; Wellness; арт-проекты и т.д. По запросу предоставляется следующее оборудование: проектор, экран, акустическая система, микрофоны, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер, гардероб.	8000 руб. / 1 час. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.
Виктория	140 м ² , холл 83 м ²	До 120 чел.	Комфортный зал в скандинавском стиле со всем необходимым оборудованием и холлом для проведения любого мероприятия: от тренингов и конференций до банкетов и концертов. Зал оборудован системой климат-контроля и технической комнатой. Наличие встроенной фуршетной линии позволяет организовать кофе-брейк. По запросу предоставляется: проектор, экран, акустическая система, микрофоны, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер, гардероб.	4500 руб. / 1 час. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.

Продолжение таблицы 3

Название	Площадь	Вместимость	Особенности	Цена, руб.
Флагман	230 м ²	До 300 чел.	Киноконцертный зал, предназначенный для крупных проектов. Уникальный киноконцертный зал рассчитан на 294 посадочных места и предназначен для крупных проектов: собраний, конференций, концертных выступлений, публичных лекций. Зрительские места расположены так, что каждому зрителю прекрасно видно и слышно, что происходит на сцене. По запросу предоставляется: проектор, экран, акустическая система, микрофоны, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер.	3000 руб. / 1 час. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.
Муссон	36 м ²	До 30 чел.	Изолированный, прекрасно оборудованный зал, идеален для проведения мини-презентаций, тренингов или конференции. Преимущества: панорамные окна, балкон, вид на акваторию Амурского залива. По запросу предоставляется: проектор, экран, колонки, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер.	1000 руб. / 1 час. Миним. порог для аренды зала – 4 часа.
Бриз	46 м ²	До 60 чел.	Светлый зал с высокими потолками для событий среднего масштаба. Подойдет при планировании семинаров или тренингов. По запросу предоставляется: проектор, экран, колонки, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер.	1500 руб. / 1 час. Миним.– 4 часа.
Фрегат	40 м ²	До 40 чел.	Зал для проведения деловых и образовательных мероприятий, для небольших собраний и совещаний за круглым столом. В двух комнатах можно разместить и деловую часть мероприятия, и кофебрейк. По запросу предоставляется: проектор, экран, колонки, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер.	1000 руб. / 1 час. Миним. порог для аренды зала – 4 часа.
Лиман	25 м ²	До 20 чел.	Светлый, компактный зал для проведения интервью, небольших совещаний и собраний. По запросу предоставляется: проектор, экран, акустическая система, Wi-Fi, трибуна, маркерная доска, флипчарт-доска, кликер.	500 руб. / 1 час. Миним. 4 часа.

В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») также оказываются иные дополнительные услуги: услуги прачечной (за дополнительную плату); электронная витрина (любую услугу отеля можно заказать онлайн); трансфер из отеля в аэропорт и наоборот (стоимость 1800 руб.); бесплатная парковка; камера хранения; массажное оборудование (массажное кресло в холле, также возможность заказать массажер для ног в номер, цена услуги за один день использования 500 руб.); «меню подушек» (услуга бесплатная. Гости отеля могут выбрать любую из представленных видов подушек: «феличе», «гречишную», «хвойную», «анти-стресс», латексную, акупунктурную с настоящим янтарём); услуга (игра) «Пиратский квест» (предлагается пройти квест по отелю, квест рассчитан на детей в возрасте 8-13 лет, но пройти

его можно всем желающим; услуга бесплатная); услуга заказа и доставки цветов (заказать услугу можно в чат-боте отеля. Для проживающих отеля действует снижение стоимости 5%); бронирование экскурсии по Владивостоку на сайте отеля. Среди них можно выделить экскурсии в Сафари-парк, «Ботанический сад», «Вокруг острова Русский», «Мыс Тобизина», «Гастрономическая экскурсия во Владивостоке», «На семи ветрах», «Пять сопек Владивостока», и др.

Таким образом, ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») предоставляет свои гостям и клиентам множество самых разных услуг. Среди них, прежде всего, следует назвать основных услуг – это услуги размещения и питания. Отель предоставляет три основные категории номеров: «Стандарт», «Джуниор Сьюит» и «Люкс», при этом они еще делятся на номер с видом на город и с видом на море, также по иным критериям. Услуги питания осуществляются благодаря работе ресторана «Компас», кафе-гостиной «Экватор», оказанию услуг «рум-сервиса». Дополнительные услуги отеля – аренда площадок для мероприятий, заказ и доставка цветов, «меню подушек», услуги прачечной, «Пиратский квест», парковка, и другие. Бесплатными услугами, которые не требуют доплаты, включаются в стоимость проживания, в случае отеля «Экватор», относятся: бронирование номера, услуг, разные способы оплаты, обеспечение безопасности, уборка номера, туалетные принадлежности, доступ в Интернет, вызов скорой медицинской помощи, возможность пользоваться медицинской аптечкой, пробудка к определенному времени, предоставление ножниц, иголок, ниток, доставка полученной корреспонденции, также «меню подушек», Пиратский квест». Платные услуги, требующие доплату – это «рум-сервис», прачечная, заказ и доставка цветов, аренда площадок, залов для проведения мероприятия, услуги ресторана, кафе-гостиной, кроме завтрака (если он включен в стоимость номера), трансфер, массажер для ног, и др.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности Предприятия ООО «УК «Экватор»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

С развитием гостиничной сферы в России обостряется конкуренция между гостиничными предприятиями. Несмотря на наличие разных стандартов, требований к порядку и качеству обслуживания, уровень сервиса различается в зависимости от конкретного отеля. Поэтому гости и клиенты могут сравнить качество обслуживания разных отелей, следовательно, для того, чтобы не терять своих позиций на конкурентном рынке, необходимо грамотно организовать систему обслуживания клиентов, обеспечить его высокое качество.

В целом, технологией обслуживания в отеле выступает набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер [23] (рисунок 5).

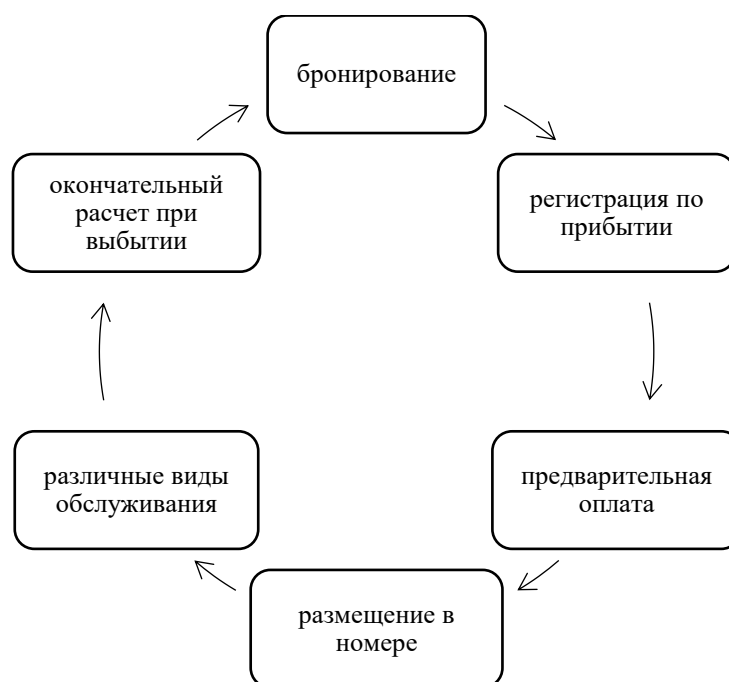


Рисунок 5 – Технологический цикл обслуживания клиентов

За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые практически невозможно получить лояльность клиентов, следовательно, высоких доходов и прибыли.

Как показывают исследования, при выборе отеля клиенты руководствуются при повторном визите следующими критериями: прежде всего, соблюдение стандартов обслуживания в гостинице; расположение сотрудников отеля к клиенту – второе место; на третьем месте – дизайн и интерьер гостиницы [23].

Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые. Общеизвестными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Повышение качества обслуживания в отеле и поддержание его на высоком уровне является главным фактором, помогающим получить высокую эффективность от ведения деятельности гостиничного предприятия. Результаты исследований показывают, что намного сложнее привлечь новых клиентов, к тому же на завоевание нового клиента необходимо в пять раз больше затрат, чем на удержание прежнего. В данную разницу, в первую очередь, включены издержки на маркетинговые меры. Все это подтверждает значимость поддержания высокого уровня обслуживания, чтобы формировать высокий уровень лояльности к отелю. Установлено, что 91% недовольных клиентов уже никогда не возвращается в гостиницу и минимум девяти другим клиентам рассказывает о негативном опыте, но 54-70% посетителей придут снова, если их жалобы были удовлетворены, а если проблемы разрешались незамедлительно, то эта цифра может достигнуть 95% [23].

В настоящее время имеется несколько уровней стандартов обслуживания: международные стандарты, российские стандарты отечественных ассоциаций, государственные (национальные) стандарты, внутренние стандарты предприятия (рисунок 6).

Международные стандарты обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • дают наиболее общие предписания для обслуживания клиентов гостиниц
Национальные стандарты, или ГОСТы	<ul style="list-style-type: none"> • определяют условия безопасности и гигиены в гостиницах, ответственность предприятия, порядок разрешения жалоб и общие рекомендации к качеству туристского обслуживания
внутренние стандарты	<ul style="list-style-type: none"> • четкое «Руководство по специальности», в котором строго прописаны: дресс-код, манера общения с клиентами, способы и объем предоставления информации об услугах, методы реагирования на непредвиденные ситуации

Рисунок 6 – Стандарты обслуживания в гостиничной сфере [23]

При этом нужно учесть, что недостаточно составить документ – Стандарт обслуживания в отеле, требуется постоянный контроль исполнения должностных инструкций, соблюдения всех требований.

Рассмотрим организацию технологического процесса обслуживания гостей в ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеле «Экватор» в таблице 4.

Таблица 4 – Организация технологического процесса обслуживания гостей в ООО «Экватор»

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
1. Предварительный заказ мест в отеле (бронирование)	Менеджер по бронированию	Заявка на бронирование, гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации сумма бронирования устанавливается администратором
2. Встреча гостя	Стоянка, администратор		
3. Регистрация	Администратор, служба приема и размещения	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на месте, налоги, спец сборы
4. Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, обслуживания номеров, питания	Счет	По счету
5. Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор	Счет	По счету

Таким образом, процесс обслуживания гостей в ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») проходит поэтапно:

- 1) предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- 2) прием, регистрация и размещение гостей;
- 3) предоставление услуг проживания и питания;
- 4) предоставление дополнительных услуг гостям;
- 5) окончательный расчет и оформление выезда.

В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») за бронирование отвечает менеджер по бронированию, причем возможно бронирование через специальные сайты по бронированию, на сайте самого отеля, и по телефону.

Встреча гостя, его регистрация в отеле, расчет при выезде – это функции службы приема и размещения, в частности администраторов на стойке регистрации («ресепшн»). К функциям СПиР относятся: приветствие гостя, размещение в отеле; продажа номерного фонда, регистрация гостей, мониторинг свободных мест в гостинице; координация всех видов обслуживания клиентов; выдача ключа от номера и ведение картотеки гостя; предоставление платежных документов за оказанные услуги и окончательный расчет с клиентом.

Охарактеризуем технологию обслуживания гостей отеля при заселении гостя.

Расселение состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. При этом встреча может быть в аэропорту или на вокзале, либо перед входом в отель.

Гостя в отеле встречает и приветствует администратор службы «ресепшн». В том случае, когда клиент уже ранее останавливался в отеле, предпочтительно обратиться к нему по имени. Обязательное условие к администратору – работа за стойкой «ресепшн» стоя. Во время общения с гостем следует обсудить стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. При наличии брони на номер, обязательно пользуются картой брони, что помогает администратору выяснить номер, забронированный гостем. При отсутствии брони администратор пользуется шахматкой и журналом регистрации гостей.

Когда размещение подтверждается, гостем отеля заполняется регистрационная карта, выступающая договором между исполнителем и потребителем, поскольку заполненная карта подписывается гостем. Затем администратор выписывает разрешение на поселение, а гостю выписывает счет за проживание, после чего заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания. Она выступает документом, предоставляющим гостю право входа в отель и получения ключа от номера.

После завершения оформления дежурный по этажу провожает гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж.

Важную часть технологии обслуживания гостей занимает процесс помощи гостю во время проживания, обслуживание номеров. Известно, что в ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») оказание услуг во время проживания гостя в отеле осуществляется разными службами. Это служба приема и размещения, служба обслуживания номеров (горничные), и служба питания (ресторан). В ООО «Экватор» для повышения качества обслуживания и лояльности клиентов, внедряются такие формы обслуживания в гостинице, как дополнительные услуги, акции и спецпредложения, а также разрабатываются специальные программы лояльности клиентов. В различные акции и специальные предложения входят: организация развлекательных мероприятий, проведение праздников; программы для обслуживания деловых мероприятий; программы для VIP-персон; акции выходного дня; розыгрыши призов; сезонные распродажи; льготы отдельным категориям клиентов.

В целом, дополнительные услуги ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), как и у других гостиниц, имеют три категории:

1) всегда бесплатные: вызов скорой помощи, пользование аптечкой, побудка в установленное время, напоминание о встрече, предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды в номер, настольных игр;

2) обычно бесплатные, как и в случае с ООО «Экватор»: доступ в интернет, вызов такси, предоставление информации о местах развлечения в городе, афиши культурных событий, также в отеле предлагаются услуги: «меню подушек», «Пиратский квест»;

3) платные: организация экскурсионного обслуживания, продажа сувениров, организация общественного питания, бытовые услуги, предоставление зала и оборудования для проведения конференций, иных мероприятий, услуги переводчика, транспортное обслуживание в гостинице и др.

В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») сотрудники СПиР круглосуточно на связи с гостями. Гости могут обратиться к ним за информацией о городе, достопримечательностях, об услугах в отеле, также заказать такие услуги, как: трансфер, «рум-сервис», заказ и доставка цветов. Сотрудники СПиР на какие-то вопросы сами отвечают, какие-то функции сами выполняют, а часть направляют соответствующим подразделениям, специалистам, то есть делегируют функции.

В технологическом процессе обслуживания гостей отеля также важное место занимает технология обслуживания гостей при обслуживании номеров. В данном случае речь, прежде всего, идет о «рум-сервисе». Гости, постояльцы отеля делают заказы по телефону непосредственно администратору ресепшн, который, приняв заказ, передает его непосредственным исполнителям: официанту, работникам кухни кафе-гостиной «Экватор».

Для обслуживания в гостиничных номерах используется специальная столовая посуда и приборы, подносы прямоугольной формы, сервисные тележки различных конструкций, легкие складные портативные столы. Кроме того, существуют специальные правила обслуживания гостей в номерах. Например, в номер необходимо предварительно постучать и войти после получения разрешения, если гость хочет завтракать в кровати, поднос подают со стороны. В номере официант не должен задерживаться, разговаривать с гостем можно лишь, когда он сам о чем-то спросит.

Рассмотрим также технологию обслуживания гостей при выселении гостя. В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») администраторы «ресепшна» ведут выселение гостей в компьютерной системе. Они следят за тем, в каких номерах должно быть выселение, и гостям, планирующих выехать, звонят по телефону и напоминают о расчетном часе, при необходимости предлагают продлить время проживания за дополнительную плату. При выселении гостя сотрудники СПиР проверяют начисления, соответствие их тарифу, состояние счета, способ оплаты. Выписка из отеля должна быть произведена в течение 5 минут.

Итак, основные стандарты качества обслуживания при выписке гостей следующие: быстрая выписка; радушное приветствие гостя; запрет на игнорирование гостя, независимо от занятости; ожидание гостем не более двух минут; заинтересованность тем, насколько гост доволен обслуживанием; напоминание о документах и вещах; проверка досье гостя вместе с ним; предоставление детального счета; передача счета в папке или конверте; благодарение гостя за выбор отеля и пребывание в нем; предложение сделать новое бронирование номера.

Технология обслуживания гостей во время экстраординарной ситуации имеет особенности, поскольку речь идет о нестандартных, экстремальных ситуациях. Сюда относятся пожары, землетрясения, наводнение, ураганы, смерчи, также ограбления, нападения, необходимость срочной госпитализации кого-то из работников, гостей, смерть, и т.д. Весь персонал должен знать, что делать в таких случаях. Мероприятия для экстремальных ситуаций должны регулярно прорабатываться в любой непредвиденной ситуации. Немаловажную роль играет внешний вид обслуживающего персонала и правила его поведения в экстремальных ситуациях, так как гостю будет приятнее завести разговор с аккуратным, тактичным и досконально знающим свое дело сотрудником. Правильно обученный персонал должен прекрасно ориентироваться в форс-мажорных ситуациях безукоризненно выполняя правила поведения в экстремальных ситуациях.

Таким образом, в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться.

Любое предприятие, в том числе гостиничное, имеет свою культуру. Она определяется внешним видом сотрудников отеля, обучением персонала, соблюдением правил речевого этикета при обслуживании гостей, также философией и миссией компании.

Миссия отеля ООО «Экватор» – стать международно-признанным предприятием, удовлетворяющим потребности различных сегментов в качественных услугах.

Философия ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор» заключается в следующем:

1) вдохновляющий сервис за те же деньги, для чего сотрудники должны постоянно оттачивать искусство гостеприимства и выходить за рамки стандартов, стремясь делать для гостей чуть больше;

2) обновленные номера повышенной комфортности. Свежий стильный ремонт в морской тематике, ЖК-телевизор, холодильник, чайная станция, фен и туалетные принадлежности – все это забота о комфорте гостей;

3) морская романтика из окна. Из номеров отеля открывается прекрасный вид на Спортивную гавань, можно любоваться захватывающими дух закатами прямо из окна;

4) легко совмещать деловую программу и отдых.

Важную часть культуры отеля занимают стандарты внешнего вида сотрудников. Они могут иметь как общие положения в отношении всех сотрудников и должностей, работающих в гостинице, так и индивидуальные требования в зависимости от конкретного рабочего места, где работает сотрудник и относится ли он к Back или Front Office. В общем виде обычно требования выглядят следующим образом:

1) наличие фирменной униформы в ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор»)

(Приложение Ж). Необходимо, чтобы одежда была чистой и отутюженной. Независимо от сезона все сотрудницы обязаны носить колготки или чулки естественного телесного цвета, без рисунка. Брюки для мужчин должны быть немного ниже щиколотки, а носки – в тон брюк. Женщинам обязательно ношение закрытых туфель классического фасона с каблуком не выше 4 см. Наличие бейджа на униформе сотрудника отеля (на левой стороне форменной одежды);

2) чистота волос, аккуратные прически, компактные, отсутствие распущенных волос, громоздких заколок ярких расцветок в волосах. Усы и бакенбарды мужчин должны быть аккуратно подстрижены;

3) макияж должен быть неярким, неприметным. Ногти должны быть аккуратно подстриженными, чистыми и отполированными. Ношение сотрудниками украшений в рабочее время должно быть ограничено.

В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») для обучения персонала отеля практически не проводят тренингов. При этом в целях благоприятного социально-психологического климата и формирования культуры предприятия осуществляются следующие меры: благоприятные условия труда (санитарно-гигиенические условия, температурный режим, кондиционеры), комната отдыха для персонала; корпоративные мероприятия, праздники, организованные для всего коллектива; поздравления сотрудников с днями рождения, с праздниками с помощью подарков, публичных выступлений, и другие.

Для того, чтобы обеспечить качественное обслуживание гостей отеля, важно соблюдать правила речевого этикета. Правила гостиничного этикета распространяются на стиль общения, внешний вид персонала, умение правильно реагировать в спорных ситуациях и распоряжаться ресурсами отеля. Всё это помогает гостям почувствовать, что к их ожиданиям и потребностям относятся с вниманием, а значит, работает на репутацию отеля [24].

«Золотые» стандарты этикета в гостинице следующие: вежливость, внимательность, зрительный контакт; полная готовность номера до приезда гостя; внятное и грамотное разъяснение о порядке проживания в отеле и дополнительных услугах; соответствующий внешний вид; умение выслушать гостя, не перебивая, умение отвечать тактично; оперативное решение проблем; контактирование с гостями предложенным ими способом; соблюдение личных границ [24].

Для организации культуры обслуживания в отеле необходимо учитывать, что персонал должен обладать полной информацией о номерах и услугах. Следует прорабатывать правила поведения персонала в случае конфликтных ситуаций, определить набор инструментов, которыми сотрудники могут оперировать без согласования с руководством, к примеру, предложить гостю бесплатный напиток, процедуру, скидку. На отзывы рекомендуется отвечать, к

отрицательным быть особенно внимательным. В любом случае, корректная реакция благоприятно отразится на впечатлениях об отеле. Когда приезжает гость, целесообразно выяснить какой целью остановился в отеле, что поможет предложить максимально подходящие для него дополнительные услуги. В том случае, когда гость обращается с просьбой, следует отложить другие дела.

Таким образом, в целом, процесс обслуживания гостей в ООО «Экватор» проходит поэтапно: предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания; предоставление дополнительных услуг гостям; окончательный расчет и оформление выезда. В ООО «Экватор» за бронирование отвечает менеджер по бронированию, причем возможно бронирование через специальные сайты по бронированию, на сайте самого отеля, и по телефону. Встреча гостя, его регистрация в отеле, расчет при выезде – это функции службы приема и размещения, в частности администраторов на стойке регистрации («ресепшн»). В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») в целом наблюдается благоприятный психологический климат в коллективе. Все это способствует сплоченности коллектива, повышению качества обслуживания.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение гостиничных услуг на рынке – это реализация коммуникационных связей с потенциальными потребителями для привлечения их внимания к предлагаемым услугам и формирования у них желания воспользоваться ими.

В целом, различают такие способы продвижения гостиничных услуг, как: реклама (advertising), персональные продажи (personal sales), стимулирование сбыта (sales promotion) и связи с общественностью или пиар (public relations) (рисунок 7).

реклама (advertising)	<ul style="list-style-type: none"> • плюсы: возможность контроля, для крупных аудиторий, для создания имиджа • минусы: высокие затраты, отсутствие прямой обратной связи, недостаток доверия к рекламе
персональные или личные продажи (personal sales)	<ul style="list-style-type: none"> • плюсы: прямой контакт с аудиторией, личная коммуникация, эффект презентации, непосредственная ориентация на целевой рынок • минусы: высокая стоимость контакта, ограниченность аудитории, разные люди могут не донести сообщение одинаково и в точности
стимулирование сбыта (sales promotion)	<ul style="list-style-type: none"> • плюсы: стимулирует посредников, потребителей на единоразовую покупку, обеспечивает продажи потребителям, чувствительным к цене. • минусы: краткосрочность результата, быстрый рост использования перегружает восприятие потребителя, простота копирования метода
связи с общественностью (public relations)	<ul style="list-style-type: none"> • плюсы: доверие публики, информационная ценность для СМИ и целевой аудитории, низкая стоимость. • минусы: контроль компании над сообщением, информация о продукте может быть представлена неправильно или некоторые важные детали пропущены

Рисунок 7 – Сравнение способов продвижения гостиничных услуг [25]

Как видим, у каждого метода имеются свои преимущества и недостатки.

В индустрии гостеприимства используются следующие основные методы стимулирования продаж: торговые скидки, групповые распродажи со скидками, купоны на скидку и карты, сувениры с рекламой, конкурсы, игры, викторины и лотереи, дающие возможность клиенту что-то выиграть, экспозиции и демонстрации знаков, плакатов, образцов в местах продажи услуг.

В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») для продвижения и стимулирования продаж гостиничных услуг используются разные методы, однако, больше всего, реклама, также пиар и стимулирование сбыта.

В ООО «Экватор» работает служба по бронированию и рекламе, который принимает

активное участие в продвижении и стимулировании продаж гостиничного продукта. В тоже время в отеле нет четкой рекламной политики, но ежегодно разрабатывается примерный план маркетинговых мероприятий и каждый месяц производятся интервальные итоги, а в конце периода формируют отчет и проводят сравнительный анализ планируемых и фактически достигнутых результатов.

На сегодняшний день в ООО «Экватор» используют такие рекламные пространства как наружная реклама и Интернет. У отеля имеется сайт в Интернете, где представлены фотографии номеров отеля, их описание, указана цена. Также на сайте представлена информация о дополнительных услугах.

Для рекламы, также для пиара и стимулирования сбыта, и в целом для продвижения услуг отеля используются социальные сети (рисунок 8):

- 1) социальная сеть «ВКонтакте»;
- 2) Telegram-канал – инструмент мессенджера Telegram, позволяющий доставлять информацию подписчикам. Отметим, что Telegram– это бесплатный мессенджер для мгновенного обмена аудио- и видео сообщениями, изображениями, GIF, стикерами, документами в разных форматах (Excel, PDF, Word и др.), также это информационная сеть.

<p>ВКОНТАКТЕ (VK: самая популярная платформа)</p>	<ul style="list-style-type: none"> •самая посещаемая соц сеть в России со встроенной возможностью запуска рекламных кампаний, сервисами и приложениями. Подходит как авторам, так и брендам продвижения.
<p>Telegram-канал</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Telegram-канал – инструмент мессенджера Telegram, позволяющий доставлять информацию подписчикам. Это самый скачиваемый месседжер за последние месяцы

Рисунок 8 – Социальные сети для продвижения услуг ООО «Экватор»

В числе основной социальной сетью для продвижения услуг на сегодня является «ВКонтакте», это наиболее посещаемая социальная сеть. Согласно отчету Mediascope от апреля 2023г, ВКонтакте – самая популярная социальная сеть России. К концу 2022 г она охватывала уже 86% российской интернет-аудитории. К 2023 г российская аудитория ВКонтакте составила 79,5 млн – столько пользователей ежемесячно заходили в соцсеть. Год к году показатель увеличился на 9,6%. По миру количество пользователей ВКонтакте в месяц составило 101,7 млн. Ежедневная аудитория ВКонтакте к марту этого года увеличилась. Теперь она составляет 53,6 млн – на 12% больше, чем в марте 2022 г [26].

С помощью социальной сети «ВКонтакте» в рамках программы продвижения услуг Арт-конгресс-отеля «Экватор» предлагается:

- публикация текстовых репортажей через VK Репортажи; ведение трансляций;
- запуск подкастов в аудио-формате через VK Подкасты;
- публикация креативных продуктовых видео, используя крупнейший видеосервис VK Видео с уникальной аудиторией в 40 млн пользователей;
- создание и публикация коротких видео в VK Клипы с бесконечной лентой, тем самым можно попасть в рекомендации страниц физических лиц (некоммерческие страницы).

Платформа социальной сети «ВКонтакте» активно применяется брендами в целях формирования комьюнити, продаж и генерации трафика через сайт.

Таким образом, преимущества площадки «ВКонтакте» обусловлены большим количеством форматов, возможностью запуска кампании в один клик и использованием более сложных настроек – видеореклама, динамические объявления, ретаргетинг и поиском похожей аудитории (рисунок 9).

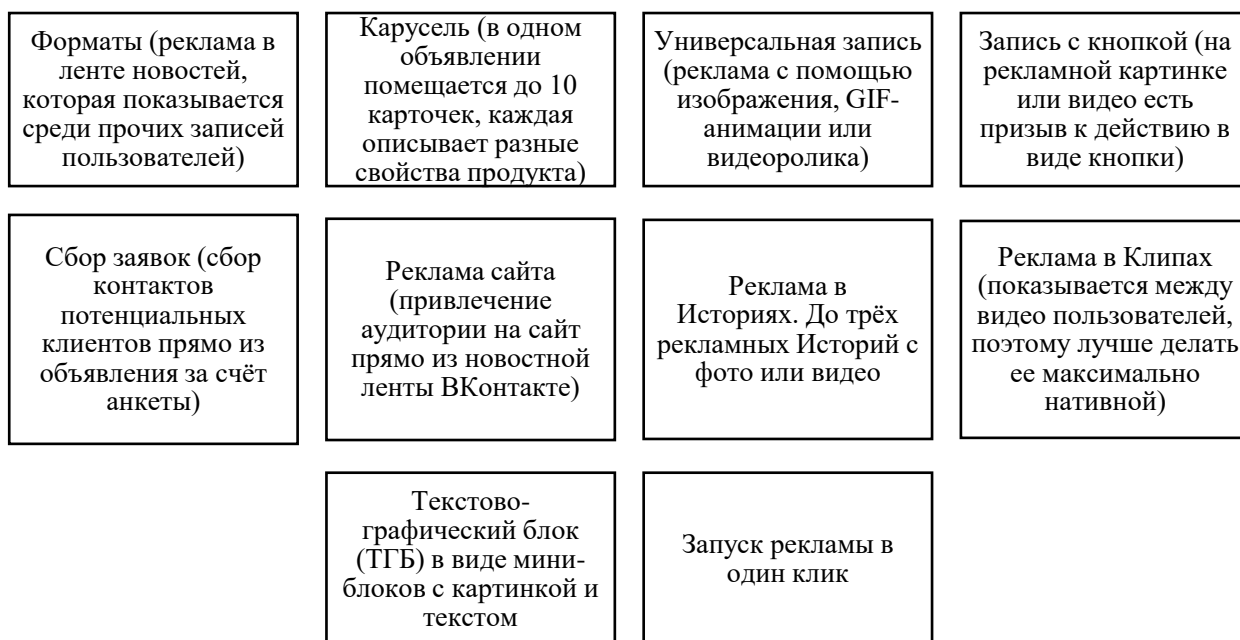


Рисунок 9 – Преимущества социальной сети «ВКонтакте»

К примеру с помощью текстово-графического блока (ТГБ) в виде мини-блоков с картинкой и текстом можно привлечь новых подписчиков в сообщество или открытую группу ВКонтакте; стимулировать переходы на сайт. Таким образом, для продвижения услуг с помощью социальной сети «ВКонтакте»: рекомендуется: активное ведение страницы на сайте.

Касательно стимулирования сбыта, периодически ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») проводит акции, скидки, конкурсы на страницах в социальных сетях. Сюда входят вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров; предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж; совместная реклама; предоставление специальных скидок, стимулирующих

сбыт новых видов услуг; торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг отеля.

В настоящее время ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») предлагает акции для гостей в целях стимулирования продаж гостиничного продукта [3]:

а) акция «Юбилейный арт-коктейль «Экватор» («До -35% на залы в честь юбилея»), действует с 25.05.2023 г до 31.12.2023г. Итак, до конца 2023 г для всех юбиляров будет действует акция в размере 35% на аренду любой площадки для мероприятий (банкет, дни рождения). От клиента требуется документ, подтверждающий дату юбилея;

б) акция «Юбилейная цена на номера», действует с 25.05.2023 г до 30.06.2023 г. Известно, что 25 мая отель «Экватор» отмечал 35-летний юбилей, и в честь этого на все номера в период проживания с 25 по 30 июня (вне зависимости от дат заезда) действует растущая день ото дня специальная скидка до -35%;

в) «Заказ и доставка цветов». Заказать услугу можно при бронировании по телефону, через чат-бот или обратиться к администратору стойки ресепшн. Для проживающих гостей на услуги партнеров стоимость снижена на 5%. Услугу предоставляют партнёры отеля: «студия современной флористики Flower studio «Belle Bouquet»;

г) дружественный тариф для пассажиров поезда Москва-Владивосток, действует с 25.12.2021 г по 31.12.2023 г. Для участников программы «РЖД Бонус» действует специальная цена ниже на 10% по промокоду РЖД. Также для удобства гостей, пребывающих железнодорожным транспортом, предоставляется в подарок ранний заезд и поздний выезд (возможность уточнять при бронировании);

д) «Особые условия на проживание для участников мероприятий»; действует с 01.11.2021 г по 31.12.2023 г. Для участников семинаров, конференций и других мероприятий, которые регулярно проходят в отеле, предусмотрены приятные бонусы, которые включают не только снижение стоимости проживания, но и оптимально подобранный пакет услуг под каждое мероприятие. Всё это доступно по промокоду, который можно уточнить у организатора мероприятия;

9) «Гарантия самой низкой цены». Для активации дополнительного бонуса при любом бронировании с официального сайта необходимо использовать промокод. Для получения возможности получить размещение по более низкой цене, следует связаться с отделом продаж; предоставить снимок экрана или ссылку на возможность бронирования в интернете такого же варианта размещения по более низкой цене.

Кроме того, отель выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов, ручек, блокнотов с фирменным стилем. Он помогает иметь свое

«лицо» среди других организации, по нему будут узнавать компанию, запоминать ее, и в целом, грамотно разработанный фирменный стиль выступает отличным инструментом продвижения, способным говорить о ней, ее особенностях. Ведь фирменный стиль – это не просто какие-то картинки, графики, это отражение компании, и у клиентов формируется определенный образ о ней, ассоциируемый с фирменным стилем, логотипом. Благодаря фирменному стилю компания становится более узнаваемой, образуется бренд.

Таким образом, в целом, продвижение услуг ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор») имеет свои преимущества, в тоже время следует принять некоторые меры для улучшения: а) совершенствование сайта компании в Интернете, добавление информации о ресторане, более подробную информацию об услугах; б) активация маркетинговой деятельности, совершенствование системы формирования спроса и стимулирование сбыта; для этого следует вести постоянный мониторинг рынка потребителей, покупателей, что поможет выявить спрос на услуги, уточнить предпочтений целевой аудитории; в) на основе полученной информации необходимо принять наиболее оптимальные и эффективные меры по стимулированию сбыта, привлечению покупателей; г) активное использование социальных сетей для продвижения. Все предложенные рекомендации помогут компании формировать конкурентных преимуществ и обеспечить конкурентоспособность, улучшить свою деятельность, повысить ее эффективность.

4 Система обеспечения безопасности

Средство размещения, будь то гостиница, отель – это место повышенного скопления людей. Поэтому администрация гостиницы должна взять на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности гостей, их жизни, здоровья, имущества и т.п. Именно поэтому, необходимо тщательный контроль в сфере безопасности гостиниц. В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») на данный аспект уделяют особое внимание.

Во время отдыха люди меньше думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц заключается в предупреждении всех возможных рисков для жизни и здоровья постояльцев.

В целом, безопасность в данном случае содержит в себя многое. Это и защита от криминальных посягательств, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных событий и т.д. Поэтому для достижения полноценного обеспечения безопасного проживания гостей, следует использовать системный, комплексный подход.

Системный подход основан на анализе функционирования объекта, выявлении наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составлении всех возможных сценариев криминальных действий и выработки адекватных мер противодействия.

Комплексный подход включает в себя оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Принципиальную роль в данном случае играет правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

На сегодняшний день, традиционный метод усиления безопасности путем роста численности персонала, считается неэффективным. Конечно, человеческий фактор имеет огромное значение, но для полноценной безопасности необходимо использовать современные технические, информационные и другие устройства. Таким образом, основное верное решение вопроса обеспечения безопасного проживания гостей в правильном использовании системного, комплексного подхода, который сочетает в себе методы организационного, технического и, физического характера.

В числе организационных мероприятий следует назвать: специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, которые отвечают за безопасность; организация мероприятий для специальной подготовки кадров службы безопасности; технология гостиничного обслуживания; принципы организации порядка до-

ступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений; регламентация действий сотрудников в экстремальных ситуациях.

Очевидно, что переход к новой, современной концепции безопасности, которая предусматривает применения сложной специальной техники, требует пересмотра тактических аспектов в работе различных служб отеля.

На сегодняшний день профессионалы гостиничного дела могут использовать разнообразные средства борьбы с преступлениями, куда выходят системы электронных карточных замков, сейфы, системы охранной сигнализации и видеонаблюдения и т.п.

Каждая гостиница сама разработает меры безопасности, которые должны быть нацелены на выполнение следующих задач [27]:

- обеспечение охраны и безопасности постояльцев и их личного имущества во время пребывания в отеле;
- защита имущества отеля от враждебных действий (краж, актов вандализма и т.п.);
- обеспечение защиты отеля от террористических актов (приступов, саботажа и т.п.);
- поддержание общественного порядка и обеспечения надлежащего поведения во всех общественных местах гостиницы;
- обеспечение постояльцам покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;
- обеспечение возможности немедленного и эффективного реагирования в случае любого события требует вмешательства персонала отеля или представителей сторонних ведомств (например, полиции, скорой помощи и т.п.);
- обеспечение надлежащего поведения, а также добросовестности и честности всего персонала гостиницы;
- обеспечение возможности предоставления гостиницей специальных услуг по обеспечению повышенной безопасности высокопоставленных лиц, к охране которых предъявляются особые требования.

Используя эти меры безопасности, осуществляется не только безопасность проживания гостей, но и повышается имидж отеля, его репутация, так как исключает возможность необоснованных обвинений персонала в кражах, или еще других преступлениях по отношению к постояльцам.

Главным в обеспечении безопасности клиента во время пребывания его в отеле – это ограничение и контроль доступа в его номер, то есть постоялец должен чувствовать себя в полной безопасности. Поэтому входные двери гостевых номеров сейчас оборудуют, в основном, доводчиками дверей, или внутренними дополнительными не ключевыми запорами, односторонними широкоугольными ячейками.

Централизованная система охранной сигнализации в отеле является средством обеспечения безопасности зон жизнеобеспечения гостиницы, предотвращение неконтролируемого проникновения внутрь помещения и отдельных комнат.

Для обеспечения постоянного мониторинга сигналов тревоги приемно-контрольный прибор располагается в месте круглосуточного присутствия персонала (это может быть диспетчерская, помещение охраны, приемная стойка отеля или коммутатор).

Обеспечением охранными оповещателями на открытие подлежат: все аварийные выходы из отеля; все наружные двери, которые обычно закрыты; двери служебных помещений с оборудованием, обычно работает без обслуживающего персонала (дизельная, котельная, АТС); двери ряда критических помещений гостиницы, защита которых должна обеспечиваться в то время, когда они активно не используются (кладовые спиртных напитков, кабинеты руководства, касса и др.).

Необходимо предусмотреть централизованную систему видеонаблюдения. Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном масштабе времени и запись того, что делается для дальнейшего изучения.

В современных отелях с большим количеством сотрудников целесообразно оборудовать специальный служебный вход, а также предусмотреть автоматизированную систему контроля доступа и учета рабочего времени на служебном входе персонала.

Вышеописанные положения могут использоваться как базовые для построения системы безопасности отеля. Однако в каждом конкретном случае выбор систем и средств является строго индивидуальным.

Приоритетными направлениями обеспечения безопасности современной гостиницы техническими средствами являются: контроль доступа в гостиницу; комплекс мероприятий по противопожарной защите; охранная сигнализация и видеонаблюдение.

В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») для безопасности гостей установлена пожарная сигнализация, система видеонаблюдения, работает охрана, проводится постоянные проверки, в том числе пожарных, запасных выходов, систем сигнализации, осуществляются ремонтные работы.

Таким образом, для обеспечения безопасного проживания гостей, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должны быть адекватными возможной угрозе, также используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы, как для обслуживающего персонала, так и для гостей; в целом, система должна быть сбалансированной и эффективной.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Главной целью планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале является обеспечение гарантии наличия необходимого количества требуемых материальных и трудовых ресурсов в любой момент времени в рамках срока планирования. Планирование персонала как система комплексных решений позволяет обеспечить организацию необходимым персоналом; подобрать людей, способных решать поставленные цели, формировать новые подходы к их решению; обеспечить необходимый уровень квалификации работников; обеспечить активное участие работников в деятельности организации. Существует несколько этапов в процессе планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале: определение типов потребности в материальных ресурсах и персонале; определение цели планирования; определение вида планирования потребности в материальных ресурсах и персонале; определение метода планирования потребности в материальных ресурсах и персонале.

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

Данная профессиональная компетенция предполагает умение организовывать действия сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг, учит организации рабочего места, правильно составлять и обрабатывать документы по разным процессам в гостинице. Также помогает отработать навыки общения и коммуникации с клиентами в ходе бронирования номеров или услуг, на русском и английском языках. Для формирования профессиональной компетенции организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы, в ходе прохождения учебной практики были выполнены следующие виды работ: оформление приема заказа и обеспечения бронирования; оформление бронирования с использованием телефона; оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; оформление бронирования с использованием сайтов отелей и системы интернет-бронирования; оформление индивидуального бронирования; резервирование номеров; аннуляции бронирования; предоставление информации о возможных штрафных санкциях в отношении гостей; информирование гостей о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; информирование служб гостиничного предприятия об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

Если клиент бронирует номер через интернет, он заполняет необходимые информационные поля и отправляет заказ в систему электронной почты. Система бронирования автоматически обрабатывает заказ и отправляет предварительное подтверждение с условием внесения клиентом предоплаты. После получения гарантии предоплаты, гарантийного письма и других гарантий, оператор отправляет клиенту окончательное подтверждение брони.

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

В рамках формирования данной профессиональной компетенции в ходе прохождения практики были отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с клиентами, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Кроме того, в ходе прохождения учебной практики были выполнены следующие виды работ: организация контроля за службой бронирования и продаж гостиничного предприятия; отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда; осуществление контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения; осуществление контроля за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного предприятия.

6 Индивидуальное задание

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Под бронированием понимается заказ номера или места в гостинице, осуществляемый предварительно, то есть за несколько часов, дней или даже недель до даты въезда. Данную услугу предоставляют практически все отели – именно с нее, как правило, начинается обслуживание клиента. Прием заявок занимается специально созданный отдел бронирования или служба приема гостей. В ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор») бронирование номеров осуществляет служба по бронированию и рекламе, в составе которой предусмотрена должность менеджера по бронированию.

В целом, различают два основных вида бронирования [28]:

1) гарантированное, когда осуществляется клиентом предоплата, и отель в данном случае должен предоставить ему забронированный номер даже при позднем приезде (не дольше расчетного времени дня, следующего за планируемой датой приезда);

2) негарантированное, которое на практике встречается редко. При нем от клиента не требуют предоплату, но устанавливается время аннуляции брони, как правило, оно составляет 18.00 планируемой даты заселения.

Бронирование номеров, как система, имеет множество преимуществ, не только самому отелю, но и гостям, клиентам. Последние от него приобретают возможность заезда в комфортное им время, не боясь, что в отеле не будет свободных номеров соответствующей категории. Что касается отеля, бронирование для него выгодно, поскольку предоставляет больше возможностей продаж гостиничного продукта, тем самым помогает повышать уровень заполняемости отеля. Когда осуществляется бронирование, отель уже получает доход, и высокую вероятность заселения гостя.

Менеджер по бронированию в ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеле «Экватор») принимает все заявки на бронирование. Однако в ночное время на звонки отвечают сотрудники СПиР, а именно администраторы «ресепшн», и могут забронировать тот или иной номер.

Менеджер по бронированию, в свою очередь, кроме формального сбора заявок также изучает спрос на номера отеля совместно с маркетологом. Оба специалиста работают в службе по бронированию и рекламе. В целом, данная служба, на основе изучения многолетнего опыта деятельности гостиниц, учитывая план мероприятий, предусматриваемых в регионе, прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошлые и настоящий периоды, составляет план работы отеля, где важную роль имеет план загруженности отеля. Она напрямую зависит от бронирования номеров.

В период массовых мероприятий спрос на места в отелях увеличивается в разы, поэтому все эти моменты нужно учитывать при составлении плана бронирования. Надо заметить, что для гостиничного предприятия более целесообразно бронировать номера для больших групп с большим количеством участников.

В настоящее время существует множество разных способов бронирования номеров отеля. Наиболее широко применяемыми и популярными из них считаются:

1) по телефону, являющийся традиционным методом, но до сих пор не теряет актуальности, особенно с учетом возможностей современных мобильных устройств. К тому же, от сотрудника отеля можно узнать нужную информацию, получить ответы на свои вопросы. Однако в данной ситуации у клиента отсутствует письменное подтверждение о бронировании;

2) электронной почтой, данный способ имеет удобство и простоту, когда имеется факт письменного обращения и конкретные данные, содержащиеся в нем. Получить электронный адрес отеля в современных условиях, когда они, как правило, размещены на сайте предприятия. Такая же ситуация с ООО «Экватор»;

3) онлайн. Онлайн-бронирование является в настоящее время самым динамичным, развитым способом. Причем бронирование возможно, как через интернет – на сайте как отеля, так и через специальные сайты бронирования. Главное достоинство онлайн-бронирования – это возможность сразу же выполнить оплату брони;

4) бронирование через туроператора, которое может быть использовано с помощью интернета, то есть через сайты туроператора, либо в самом офисе турфирмы, особенно, когда клиенты приобретают туристические путевки.

В отеле ООО «Экватор» все эти способы находят применение.

Менеджер по бронированию каждую заявку на бронирование и аннулирование заказа должен регистрировать. Если он не отменит заказ своевременно, номер может остаться пустой и нереализованной до тех пор, пока не выяснится ошибка. Лишь заявка на фирменном бланке считается подтверждением на оплату заказанного номера.

Заявку регистрируют и подтверждают или отказывают тем же образом, каким она была получена.

В настоящее время способ бронирования через Интернет стал наиболее популярным, в том числе в ООО «Экватор». Он открывает широкие возможности для отелей и гостей, поскольку бронирование через Интернет может обеспечить заказ номера в гостиницах, находящихся не только в другом городе, но и в другом регионе, другой стране. Преимущество автоматизированной сети заключается в том, что бронирование может быть переадресовано в любой другой отель, находящийся в этом городе.

Рассмотрим особенности оформления бронирования номеров в отеле через туроператора с использованием Интернет.

Следует отметить, что у каждого туроператора представлен небольшой ассортимент отелей по сравнению со специальными сайтами по бронированию, в том числе по сравнению с российским Островок.ру. Клиенты предпочитают бронировать через туроператоров, когда речь идет о проживании от 7 до 21 дня, то есть на период отпуска.

На сайтах туроператоров и агрегаторов туроператоров существует такое понятие, как «гарантированные места» или «мгновенное подтверждение» или «под запрос». «Гарантированные места» и «мгновенное подтверждение» говорят о том, что клиент может прямо сейчас забронировать и оплатить данный отель, почти, как на Островок.ру, а вот бронирование под запрос потребует некоторого времени.

На сайтах некоторых туроператоров не приведены даже цены отелей под запрос, а там, где цены приведены после уточнения они могут измениться.

Самым крупным агрегатором российских туроператоров считается Слетать.ру. На его сайте клиенты могут найти туроператора, где представлен выбранный отель [29].

Классический сайт агрегатор туроператоров Onlinetours.ru, в котором представлены туроператоры Библио Глобус, AnexTour, Tez Tour, Inturist, TUI (после ребрендинга Fun & Sun).

Еще один классический агрегатор туроператоров Travelata.ru, на котором представлены туроператоры Pegas, TUI (после ребрендинга Fun & Sun), AnexTour, Coral Travel, Мой агент, Библио Глобус, Tez Tour, Sunmar, Intourist, ICS Travel Group [29].

Есть еще два варианта бронирования с помощью Интернета: через собственный сайт и через системы интернет-бронирования, когда отель является членом одной из систем Интернет-бронирования (Академсервис, WEB International, Nota Bene и т.п.). Системы становятся все более популярными из-за очень широких возможностей при достаточно небольших затратах. Эффективность этого способа привлечения клиентов тем выше, чем меньше время ответа на полученный заказ. Скорость отправки подтверждения во многом зависит от степени автоматизации процесса обработки заявок и от четкости взаимодействия отеля и агента.

Грамотная организация обмена информацией между двумя этими звеньями позволяет сократить время получения клиентом подтверждения до минимума (в идеале так называемый on-line должно занимать не более семи секунд).

Подключившись к системе Интернет-бронирования, отели получают возможность оперативного обмена информацией о свободном номерном фонде, об услугах, предоставляемых отелем, категории номеров, а также о текущих тарифах, скидках, специальных программах для гостей и т.д. Получив возможность частого обновления тарифов, гостиница, в свою очередь, может вести более гибкую ценовую политику и адекватно реагировать на спрос.

В данной системе бронирование происходит следующим образом: клиент заходит на WEB-сайт системы Интернет-бронирования и знакомится с правилами бронирования. Далее он выбирает гостиницу. Убедившись в наличии свободных номеров и заполнив необходимые информационные поля, он отправляет заказ в систему по электронной почте. Система автоматически обрабатывает заказ (за исключением нестандартных случаев) и отправляет предварительное подтверждение, включая условия внесения предоплаты, а клиент заносится в лист ожидания. После получения соответствующих гарантий (предоплаты, гарантийного письма и т.п.) от клиента, последний получает от агента окончательное подтверждение брони. Копия окончательного подтверждения отправляется в гостиницу. Здесь бронь заносится в график загрузки с последующей автоматической сменой.

ООО «Экватор» Арт-конгресс-отель «Экватор» имеет сайт в Интернете, где потенциальные и постоянные клиенты могут забронировать номера, также заказать услуги. К тому же, сайт имеет мобильную версию, что облегчает его пользование (Приложение И).

Кроме того, бронирование номеров в ООО «Экватор» осуществляются через следующие сервисы бронирования:

– «ТВИЛ.РУ» – один из крупнейших российских сервисов бронирования жилья в России, Беларуси и других странах [30];

– «Островок.ру» – российский сервис онлайн-бронирования отелей; на сайте доступно более 2 млн вариантов размещения, ежемесячная аудитория сервиса оценивается в более чем 19,5 млн уникальных посетителей [31];

– «Отелло» – сервис бронирования отелей. 7 декабря 2022 года «2ГИС» объявил о запуске сервиса для бронирования отелей «Отелло». Он позволяет бронировать номера и добавлять понравившиеся отели в избранное. Оплатить номер можно прямо в сервисе. Если возникнут какие-либо трудности (проблемы с заселением, изменением дат, сменой гостиниц или статусом оплаты и т.п.), решить их поможет чат-поддержка в режиме реального времени. В сервисе есть своя карта, адаптированная для путешественников. Она помогает ориентироваться в достопримечательностях, музеях, театрах и ресторанах, чтобы учитывать их при выборе отеля. Кроме того, у некоторых гостиниц на карте в «2ГИС» есть кнопка бронирования, по нажатию которой пользователь перенаправляется в «Отелло» [32];

– «Броневик» (bronevik.com) – служба онлайн-бронирования [33].

Таким образом, Интернет, внедрение и активное развитие информационных технологий в области бронирования номеров в отеле помогает поднять гостиничный бизнес на абсолютно новый уровень. От использования информационных технологий напрямую зависят существование и доходность отеля в условиях жёсткой конкуренции на российском рынке.

Заключение

В ходе прохождения учебной практики были изучены нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия – ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), рассмотрена организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии; основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия. В результате выявлено, что в ООО «Экватор» действует линейно-функциональная организационная структура. С учетом специфики и вида деятельности отеля, ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

В ходе прохождения практики был осуществлен анализ организации обслуживания клиентов на предприятии, охарактеризована культура ООО «Экватор», изучена технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта, система обеспечения безопасности, технология формирования профессиональных компетенций.

В результате выявлено, что в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться. Продвижение услуг ООО «Экватор» имеет свои преимущества, в тоже время следует принять некоторые меры для улучшения: совершенствование сайта компании в Интернете; активация маркетинговой деятельности, совершенствование системы формирования спроса и стимулирование сбыта; активное использование социальных сетей для продвижения. Все предложенные рекомендации помогут компании формировать конкурентных преимуществ и обеспечить конкурентоспособность, улучшить свою деятельность, повысить ее эффективность.

Для дальнейшего развития предприятия также с учетом имеющихся недостатков, сильных сторон, возможностей, особенностей современных тенденции и трендов, потребностей гостей, были предложены соответствующие меры для привлечения гостей:

а) повышение качества обслуживания, комфорта проживания в отеле за счет профессиональной оценки кандидатов на должности разных служб; внедрения стандартов обслуживания в сфере гостиничных услуг;

б) обучение и повышение квалификации персонала, для чего предлагаются следующие виды обучения: лекции по клиентоориентированности, онлайн-тренинг «Техника активного и эффективного обслуживания»;

в) внедрение системы наставничества;

г) для мотивации и стимулирования персонала отеля разработать различные программы такие как: «Лучший сотрудник квартала», «Лучший сотрудник года», «Лучший менеджер квартала», «Лучший менеджер года»;

д) с целью более улучшения морального климата в коллективе предлагаются коллективные выезды на отдых.

Предложенные мероприятия позволят повысить эффективность работы отеля. За счет реализации предложенных гостиничных услуг ожидается улучшение положительного имиджа отеля, привлечение новых гостей, формирование у них лояльности к бренду отеля.

В качестве индивидуального задания изучено оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора; оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Под бронированием понимается заказ номера или места в гостинице, осуществляемый предварительно, то есть за несколько часов, дней или даже недель до даты въезда. В ООО «Экватор» бронирование номеров осуществляет служба по бронированию и рекламе, в составе которой предусмотрена должность менеджера по бронированию.

В процессе прохождения учебной практики, мною были приобретены необходимые практические умения и навыки работы, путём непосредственного участия в деятельности изыскательской, проектной и научно-исследовательской работы.

Для достижения указанной цели были выполнены следующие задачи:

- 1) рассмотрела историю создания и развития гостиничного предприятия – Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор»;
- 2) изучила учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия;
- 3) охарактеризовала организационную структуру Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор», выяснила взаимодействие подразделений отеля;
- 4) проанализировала основные виды деятельности Арт-конгресс-отеля «Экватор» ООО «Экватор», оказываемые услуги предприятием;
- 5) провела анализ организации обслуживания клиентов в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор», определить культуру предприятия;
- 6) определила особенности технологии продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор»;
- 7) изучила систему безопасности в Арт-конгресс-отеле «Экватор» ООО «Экватор»;
- 8) определила технологию формирования профессиональных компетенций;
- 9) проанализировала технологию оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- 10) определила специфику оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

По окончании учебной практики была достигнута главная цель – систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций, также применение практических знаний, полученных в процессе обучения, при решении реальных задач, приобретены навыки и исследовательской работы.

Учебная практика стала хорошим практическим опытом для дальнейшей работы на гостиничной сфере.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Гостеприимство – актуальные тренды и инвестиционный потенциал в 2023 году - Журнал ТКБ Инвестмент Партнерс [сайт]. – URL: <https://journal.tkbip.ru/2023/01/10/hospitality-2023/?ysclid=litce1z22y463654876> (дата обращения: 06.06.2023).
- 2 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 07.06.2023).
- 3 Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор» [сайт]. – URL: <https://hotelequator.ru/> (дата обращения: 06.06.2023).
- 4 Схема проезда до Арт-конгресс-отеля «Экватор» (ул. Набережная, 20). – URL: <https://hotelequator.ru/contacts> (дата обращения: 06.06.2023).
- 5 Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 (с изм. и доп.) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 06.06.2023).
- 6 ООО «Экватор» // Федеральный перечень туристских объектов. – URL: <http://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/15531> (дата обращения: 07.06.2023).
- 7 Звездность отелей: классификация, таблица. – URL: <https://turistigid.com/sovety/zvezdnost-oteley-klassifikatsiya.html> (дата обращения: 07.06.2023).
- 8 Гражданский кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 05.06.2023).
- 9 Налоговый кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 05.06.2000 № 117-ФЗ (ред. от 29.05.2023, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2023) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 05.06.2023).
- 10 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ (ред. от 16.04.2022) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 06.06.2023).
- 11 О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 07.06.2023).
- 12 О безопасности: Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ (ред. 28.04.2023) // СПС «Консультант Плюс», 2023 (дата обращения: 07.06.2023).
- 13 ООО «Экватор». – URL: https://www.audit-it.ru/contragent/1032501286278_ooo-ekvator?ysclid=liu76vwsbn743597890 (дата обращения: 08.06.2023).
- 14 Малое предприятие: критерии отнесения в 2023 г. – URL: <https://glavkniga.ru/situations/k505648?ysclid=lisodlmhr8604370851> (дата обращения: 08.06.2023).

15 Финансовая отчетность ООО «Экватор». – URL: <https://bo.nalog.ru/> (дата обращения: 07.06.2023).

16 Учредительные документы ООО. – URL: <https://www.malyi-biznes.ru/registraciya-ooo/uchreditelnie-dokumenti-ooo/> (дата обращения: 08.06.2023).

17 Должностная инструкция: форма, разделы, использование. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/trud/dolzhnostnaya_instruktsiya.html#:~:text=Должностная%20инструкция%20-%20это%20внутренний,требования%2С%20предъявляемые%20к%20занимаемой%20должности (дата обращения: 09.06.2023).

18 Ресепшн в отеле или гостинице. – URL: <http://openhospitality.org/blog/investitsii/resepshen-otelya-i-gostinitsy-cto-eto-takoe-pravila-i-isklyucheniya-oformlenie-zony-vizitnoy-kartoch/> (дата обращения: 10.06.2023).

19 Служба питания в гостиницах, отелях: структура, функции, обязанности, требования, предъявляемые к службе. – URL: <https://new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbapitaniya/?ysclid=liswu7kwoc911682478> (дата обращения: 11.06.2023).

20 Линейно-функциональная структура управления. – URL: <https://blog.iteam.ru/linejno-funktsionalnaya-struktura-upravleniya/> (дата обращения: 09.06.2023).

21 ООО «Экватор» – Виды деятельности. – URL: <https://www.list-org.com/company/> (дата обращения: 10.06.2023).

22 Официальный сайт ресторана «Компас» [сайт]. – URL: <http://kompasv1.ru/> (дата обращения: 09.06.2023).

23 Обслуживание в гостиницах. Повышение лояльности клиентов через улучшение качества обслуживания. – URL: <https://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie-v-gostinitsakh.html> (дата обращения: 04.06.2023).

24 Как персоналу соблюдать этикет в отеле / Контур.Отель – СКБ Контур [сайт]. – URL: https://kontur.ru/hotel/spravka/38173-kak_personalu_soblyudat_etiket_v_otele?ysclid=liti6h8q1x892947944 (дата обращения: 05.06.2023).

25 Сравнительный анализ преимуществ рекламы, PR и личных продаж в достижении маркетинговых целей. – URL: <https://www.klerk.ru/boss/articles/452044/> (дата обращения: 07.06.2023).

26 Аудитория социальных сетей в 2023 году: что изменилось во ВКонтакте, Одноклассниках, YouTube, TikTok, Дзене и Telegram. – URL: <https://ppc.world/articles/auditoriya-vosmi-krupneyshih-socsetey-v-rossii-issledovaniya-i-cifry/?ysclid=litjmp5c5b855181669> (дата обращения: 08.06.2023).

27 Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020 – 352 с.

28 Бронирование гостиничных номеров, цены на номера, способы бронирования и оплаты, типичные проблемы гостиничного бизнеса. – URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/bronirovanie-gostinichnykh-nomerov/> (дата обращения: 07.06.2023).

29 Как забронировать отель через туроператора без перелета - Блог о самостоятельных путешествиях. – URL: <https://trip-together.ru/how-booking-hotel-from-touroperator/?ysclid=litni4e289885417026> (дата обращения: 06.06.2023).

30 Арт-конгресс-отель «Экватор», Владивосток, Набережная 20 - цены и отзывы на официальном сайте ТВИЛ, бронирование отеля. – URL: <https://tvil.ru/city/vladivostok/hotels/1317390/?ysclid=lito8yv2mg559330196> (дата обращения: 07.06.2023).

31 Экватор 3* во Владивостоке - забронировать Отель Экватор, цены и фото номеров. – URL: https://ostrovok.ru/hotel/russia/vladivostok/mid7755672/equator_hotel/ (дата обращения: 07.06.2023).

32 Гостиница Экватор 3*, Владивосток, Набережная улица, 20. – URL: <https://otello.2gis.ru/> (дата обращения: 07.06.2023).

33 Гостиница Экватор Владивосток – URL: <https://bronevik.com/ru/hotel/russia/vladivostok/ekvator?ysclid=lito94fe3320581809> (дата обращения: 07.06.2023).

Приложение А

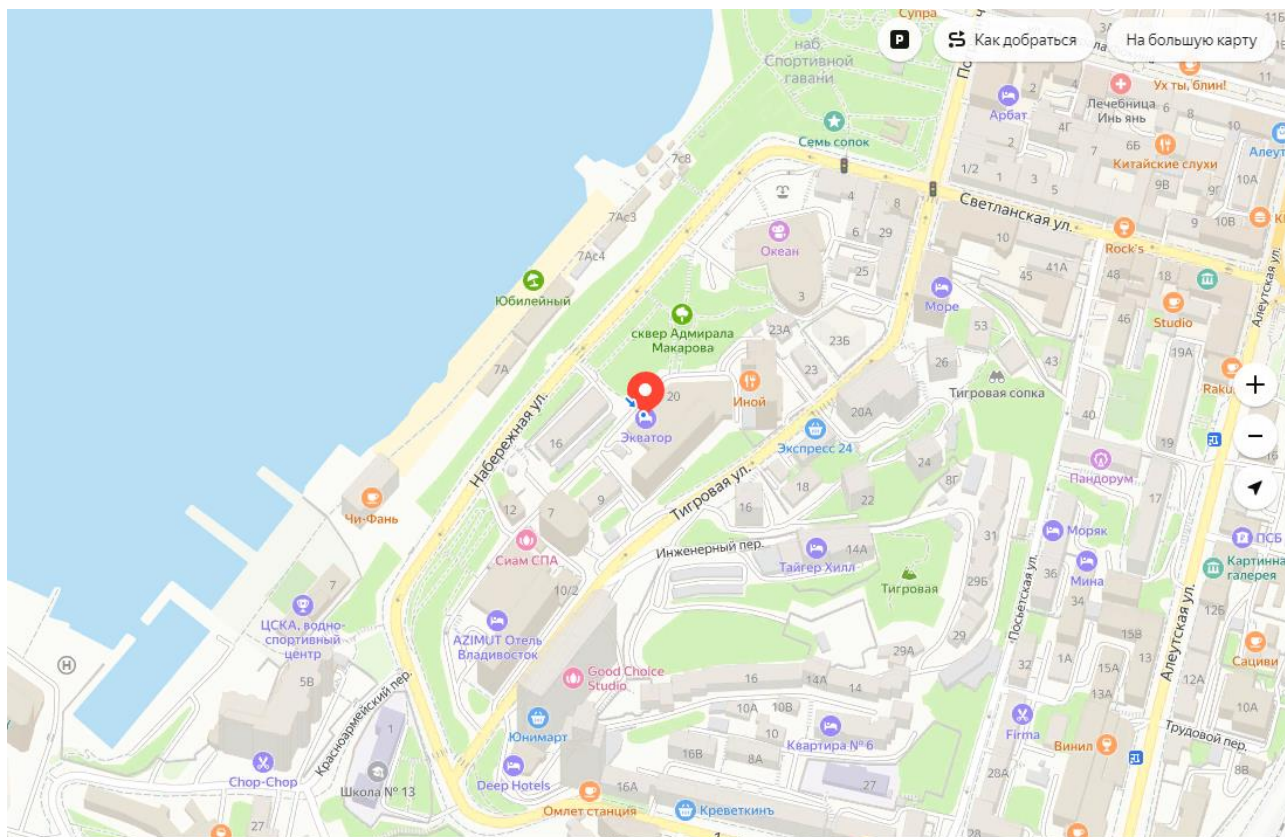
Внешний вид ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор» (экстерьер) [3]



Рисунок А.1 – Внешний вид Арт-конгресс-отеля ООО «Экватор»

Приложение Б

Схема проезда до ООО «Экватор» (ул. Набережная, 20) [3]



ы владелец? Условия подключения

Рисунок Б.1 – Схема проезда до ООО «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»)

До аэропорта

- 50 км
- На такси – 50-65 минут.
- Между аэропортом и железнодорожным вокзалом курсирует аэроэкспресс.

До железнодорожного вокзала

- 600 метров
- Пешком – 10-15 минут, на такси — 5 минут.
- До центральной площади Владивостока – 500 метров.

Приложение В
Номерной фонд ООО «Экватор» [3]



Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт» ООО «Экватор»



Рисунок В.2 – Номер категории «Стандарт с видом на море» ООО «Экватор»



Рисунок В.3 – Номер категории «Стандарт двухместный» ООО «Экватор»



Рисунок В.4 – Номер категории «Стандарт двухместный с видом на море» ООО «Экватор»

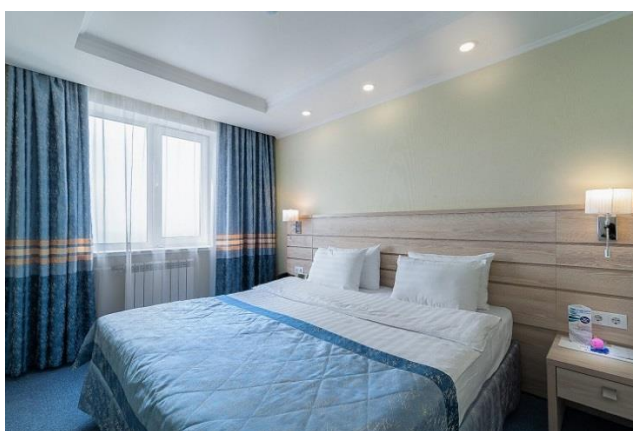


Рисунок В.5 – Номер категории «Джуниор Сьюит» ООО «Экватор»



Рисунок В.6 – Номер категории «Джуниор Сьюит с видом на море» ООО «Экватор»



Рисунок В.7 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный» ООО «Экватор»



Рисунок В.8 – Номер категории «Джуниор Сьюит «Спорт шик» с видом на море» ООО «Экватор»

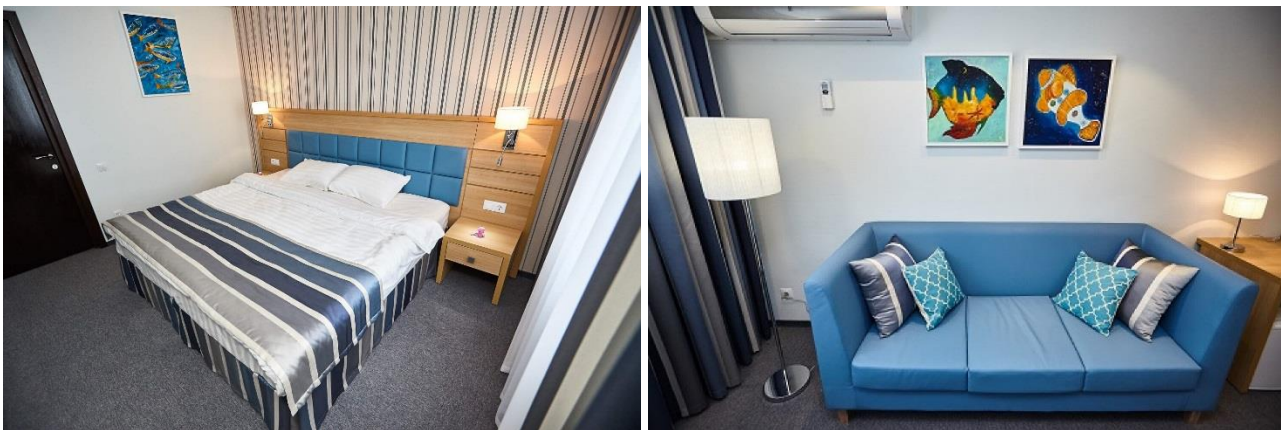


Рисунок В.9 – Номер категории «Люкс» ООО «Экватор»



Рисунок В.10 – Номер категории «Люкс с видом на море» ООО «Экватор»

Приложение Г

Меню кафе-гостиной «Экватор» ООО «Экватор» [3]

ГОРЯЧИЕ НАПИТКИ			
Эспрессо	50 мл		140
Американо	150 мл		140
Капучино	200 мл		220
Чай заварной (черный/зеленый)	500 мл	200	900 мл 300
Чай заварной авторский	900 мл		350
Чай пакетированный Гринфилд	200 мл		40
Глинтвейн безалкогольный	200 мл		150
Какао	250 мл		200
ХОЛОДНЫЕ НАПИТКИ			
Коктейль молочный классический	300 мл		250
Коктейль молочный с сиропом	300 мл		280
Сок «Я»	200 мл		90
Компот ягодный	200 мл		40
Аква Минерале	500 мл		80
Пепси	250 мл		200
7 АП	250 мл		200
Миринда	250 мл		200
Эвервес	250 мл		200

Рисунок Г.1 – Меню кафе-гостиной «Экватор» ООО «Экватор»

ХОЛОДНЫЕ ЗАКУСКИ		
Брускетта с грибами	1/125	240
Брускетта с муссом из лосося	1/90	210
Брускетта с бужениной	1/120	220
Икра из томленных овощей	150/50	230
Пряная сельдь шеф-посола с луком и картофелем	1/160	190
САЛАТЫ		
Салат из свежих овощей с домашним Песто	1/200	290
Оливье с жареными колбасками	1/160	280
Салат с курицей в медово-горчичной заправке	1/180	270
Салат из свежих овощей с редисом и яйцом Пашот	1/270	310
Баклажаны в кисло-сладком соусе	1/200	330
Цезарь с семгой	1/160	360
Салат из языка с картофелем и домашней сальсой	1/240	380
СУПЫ		
Солянка сборная мясная под чесночной лепешкой	300/20	320
Крем-суп из цветной капусты с грудинкой	210/10	230
Бульон с фрикадельками из индейки и гренками	320/40	240
ГОРЯЧИЕ БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И МОРЕПРОДУКТОВ		
Палтус на косточке с пюре и укропным соусом	100/200	580
Морепродукты со шпинатом в сливочном соусе	1/250	460
Кальмар, жаренный с картофелем и грудинкой	1/250	390
Котлеты из форели с пюре из цветной капусты	150/100	380
ГОРЯЧИЕ БЛЮДА ИЗ МЯСА И ПТИЦЫ		
Курица, запеченная на капuste, с овощами и Моцареллой	1/230	340
Отбивные из индейки на подушке из глазированных овощей	100/80	360
Стейк из свинины с картофелем Спайс, соус Барбекю	100/120	420
Бефстроганов из говяжьей вырезки с картофельным пюре	120/110	440
Куриная ножка без кости гриль с пикантной морковью	180/100	380
Говядина с грибами в винном соусе	1/220	470
Биточки из баранины и говядины с теплым овощным миксом	140/200	480
ПАСТЫ И БЛЮДА ИЗ ТЕСТА		
Вареники с картофелем (с грибным соусом или жареной грудинкой на выбор)	1/300	280
Фетучини с домашними фрикадельками	1/300	330
Спагетти с морепродуктами в сливочном соусе	1/260	390
Пельмени домашние с соусом из языка	1/300	380
ГАРНИРЫ		
Картофель фри, кетчуп	150/20	210
Картофель Пушкин	1/150	140
Рис	1/150	80
Чесночные тосты из домашнего хлеба	1/80	120
Хлебная корзинка с зеленым маслом	100/20	90
ДЕСЕРТЫ		
Шоколадная колбаса	1/150	260
Графские развалины	1/140	230
Облепиховый кисель с мороженым и домашним печеньем	180/30	220
Сырники со сметаной и вареньем из малины	140/60	240
Блинчики со сметаной и фруктовой сальсой	100/50	160
Шарик мороженого с топингом	50/20	80

Рисунок Г.2 – Меню кафе-гостиной «Экватор» ООО «Экватор»

Приложение Д

Фуршетное меню ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор» [3]


		
<h2>ФУРШЕТНОЕ МЕНЮ</h2>		
<h3>Холодные закуски</h3>		
Наименование	выход	цена
Крутоны с лимонным кремом и семгой холодного копчения	35	105
Крутоны с икрой мойвы	35	90
Прошутто с Пармезаном	30	110
Кростини с семгой и зеленью	30	90
Греческий на шпажке	15	40
Маринованные мини-овощи на шпажке	30	40
Сельдь с яйцом на черной брускетте	40	75
Креветочный мусс со сливками на зерновых тостах	40	120
Сырные шарики с ананасом	20	70
Сырные шарики с кедровым орехом в зеленой панировке	20	70
Сыр с виноградом	10	40
Сыр с оливками	10	40
Бриоши с куриным паштетом	50	90
Бриоши с утиным муссом	50	90
Канapé с бужениной и маринованным огурцом	20	70
Канapé с курицей и арахисом	20	70
Канapé с форелью и апельсиновым кремом	30	110
Канapé с креветкой и лимонным кремом	30	160
Рулетки из ветчины с сыром	25	70
Грибной паштет на чипсах	30	60
Паштет из языка на чипсах	30	80
Блинный рулет с семгой холодного копчения	40	120
Блинный рулет с сыром и грибами	30	90
Копченые мини-колбаски с маринованными шампиньонами	40	90
Профитроли с паштетом из печени птицы	30	90
Профитроли с сыром и овощной икрой	30	70

Рисунок Д.1 – Фуршетное меню ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Наименование	выход	цена
Севиче из креветки в шоте	40	180
Севиче из копченого палтуса в шоте	40	170
Севиче из осьминога в шоте	40	160
Салат с сыром Фета и вяленными томатами в мартинке	50	115
Салат Оливье с языком в мартинке	50	120
Салат с тунцом и перепелиным яйцом в мартинке	50	120
Салат Греческий в мартинке	50	115
Сендвич-канапе с сыром и помидорами	250	320
Сендвич-канапе с курицей	250	380
Сендвич-канапе с ветчиной и сыром	250	335
Сендвич-канапе с семгой	250	485

Горячие закуски

Наименование	выход	цена
Шампиньоны, запеченные с сыром и грудинкой	40	120
Сырные шарики с беконом	40	110
Мини бургер	40	120
Мини чикен-бургер	40	120
Крокеты с морепродуктами с апельсиновым соусом	40	130
Кальмар на пару с овощной сальсой	50	135
Копченые мини-колбаски с соусом Айоли	20	60
Жульен из языка в тарталетках	55	160
Жульен с лесными грибами в тарталетках	55	140
Шашлычки из семги с апельсиновым соусом	50	210
Шашлычки из свинины с помидоркой	50	165
Шашлычки из курицы с ананасом, соус карри	50	140
Шашлычок из индейки с помидоркой под лимонным соусом	50	160
Кебаб из баранины на шпажках с соусом	50	170
Колбаски гриль с соусом барбекю	50	95
Овощное сотэ	50	80
Узелки из слоеного теста с мясом и баклажанами	40	120
Мини курица «в домике» с беконом	50	140
Мини кета в слойке	50	120
Мини чебуреки	50	75

Рисунок Д.2 – Фуршетное меню ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Наименование	выход	цена
Спринг-роллы с овощами	40	60
Спринг-роллы с креветкой	40	120
Спринг-роллы с мясом	40	100
Спринг-роллы с лососем	40	120
Пирожок с картофелем	50	60
Пирожок с капустой	50	60
Пирожок с яйцом и луком	50	60
Пирожок с джемом	50	60
Пирожок с маком	50	60
Пирожок с творогом и курагой	50	70
Пирожок из слоеного теста с яблоком и брусникой	50	70
Кондитерские изделия (фуршет / candy-bar)		
Наименование	выход	цена
Мини-кейки (начинки на выбор: арахис, малина-Маскарпоне, манго-маракуйя, шоколадный Бейлис, шоколад-вишня, шоколад-смородина, манго-банан, карамель-орех, малина-смородина, кофе-Бейлис)	40	150
Макаруны цвет изделия на выбор Заказчика, начинки: кокос, манго, яблоко, малина, шоколад	25	70
Кейк-попс в глазури классический	40	75
Леденцы на палочке	40	40
Мягкое печенье Буше с глазурью	40	90
Хрустящее песочное печенье в королевской глазури	100	140
Зефир	100	270
Меренга воздушная	100	520
Конфеты шоколадные ручной работы сицилийская карамель, трюфель классический, старый ром, дамский трюфель	1 шт	45
Рулет с кокосовой начинкой	25	70
Рулет с малиновой начинкой	25	70
Рулет шоколадный с шоколадным кремом	25	70

Рисунок Д.3 – Фуршетное меню ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Наименование	выход	цена
Десерт Тирамису в шоте	40	90
Десерт Пьяная вишня в шоте	40	90
Шот с инжирным конфитюром и сливочным кремом	40	90
Шот с клубничным конфитюром и кремом Маскарпоне	40	90
Малиновый мусс с домашним зефиром	40	105
Манговый мусс с домашним зефиром	40	105
Клубника в шоколаде	50	125
Эклеры с трюфельной начинкой	30	75
Печенье с шоколадной крошкой	1000	1200
Печенье Курабье	1000	900
Мини-шарлотка с яблоком	60	70
Мини-чизкейк	50	120
Фруктово-ягодное панно	10000	12800

* При организации фуршета в залах Виктория и Бохай, сумма заказа на 1 гостя (блюда и напитки) от 1500 руб. Так же Заказчик оплачивает аренду зала, согласно тарифов, действующих на дату бронирования.

** Сервисный фуршетный сбор составляет 300 руб. с каждого гостя и включает в себя обслуживание алкоголя Заказчика.

***Мы не работаем с продуктами Заказчика (в том числе кондитерскими изделиями и тортами)

**** Заказ на блюда из фуршетного меню принимаем в количестве не менее 10 шт на 1 наименование

Рисунок Д.4 – Фуршетное меню ООО «Экватор» Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Приложение Е

Площадки для мероприятий в ООО «Экватор» [3]

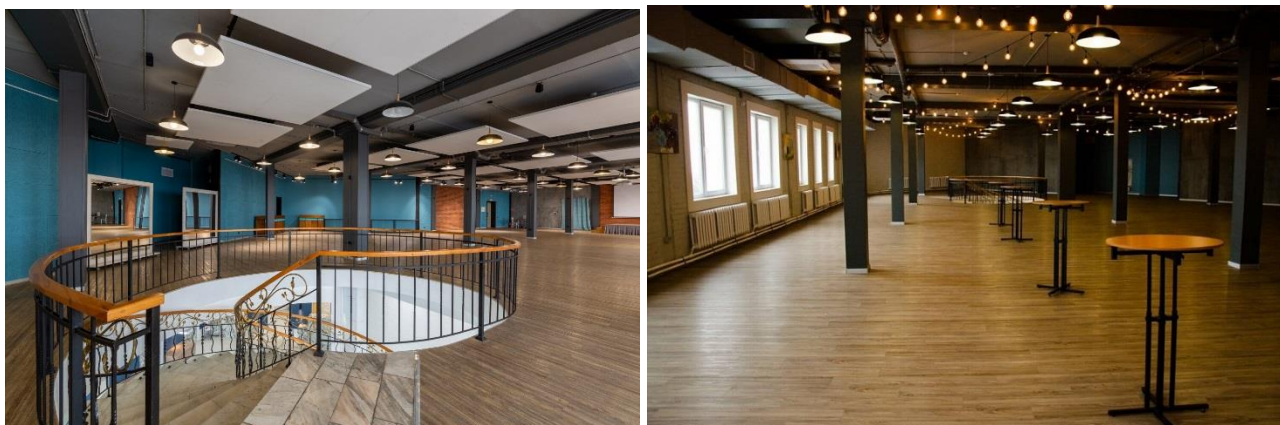


Рисунок Е.1 – Зал «Бохай» в ООО «Экватор»

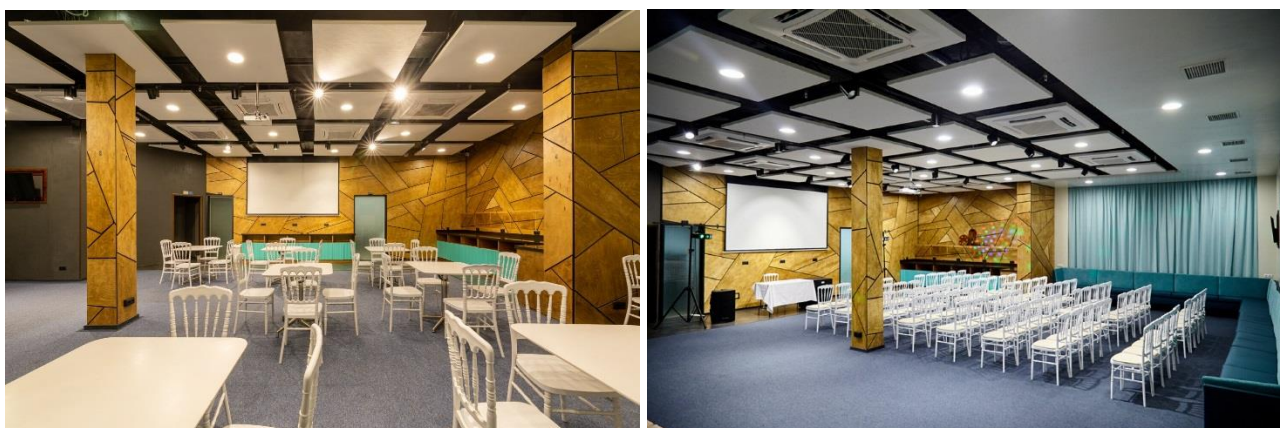


Рисунок Е.2 – Зал «Виктория» в ООО «Экватор»



Рисунок Е.3 – Зал «Флагман» в ООО «Экватор»



Рисунок Е.4 – Зал «Муссон» в ООО «Экватор»



Рисунок Е.5 – Залы «Бриз» и «Лиман» в ООО «Экватор»



Рисунок Е.6 – Зал «Фрегат» в ООО «Экватор»

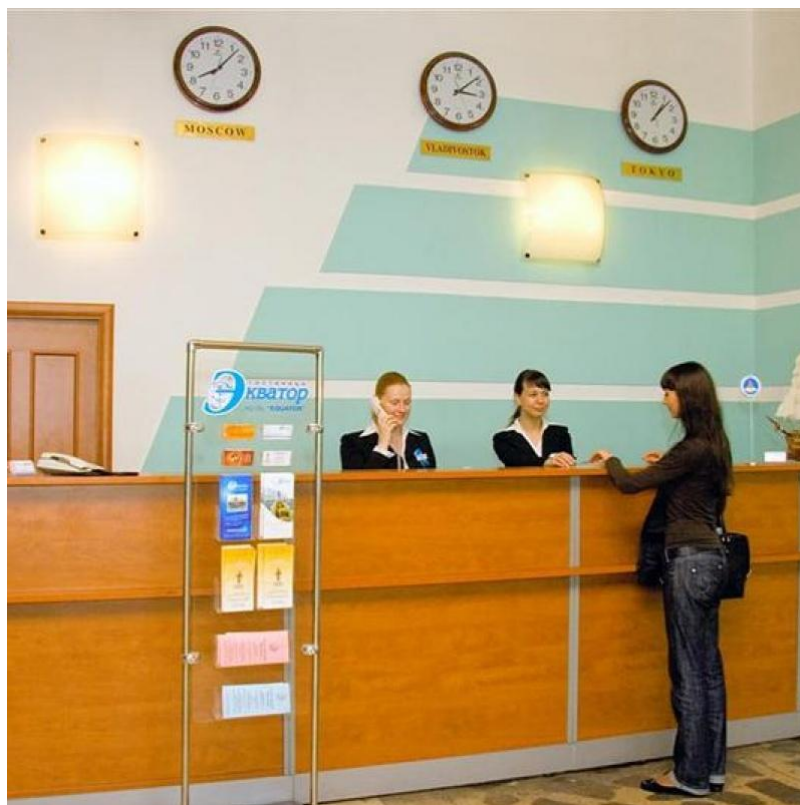


Рисунок Ж.1 – Сотрудники «ресепшн» в ООО «Экватор»

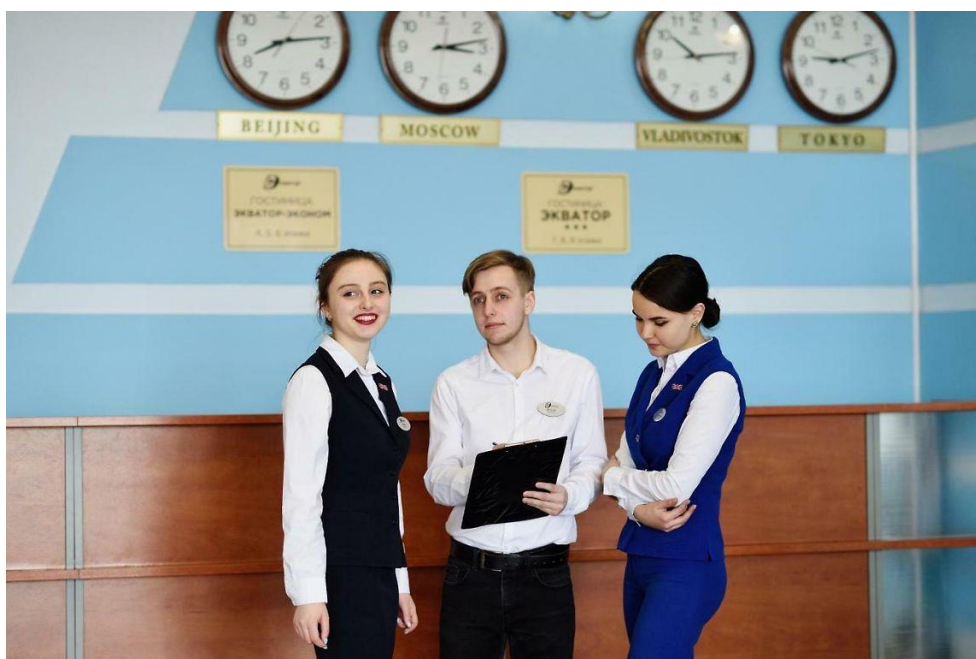


Рисунок Ж.2 – Внешний вид сотрудников ООО «Экватор»

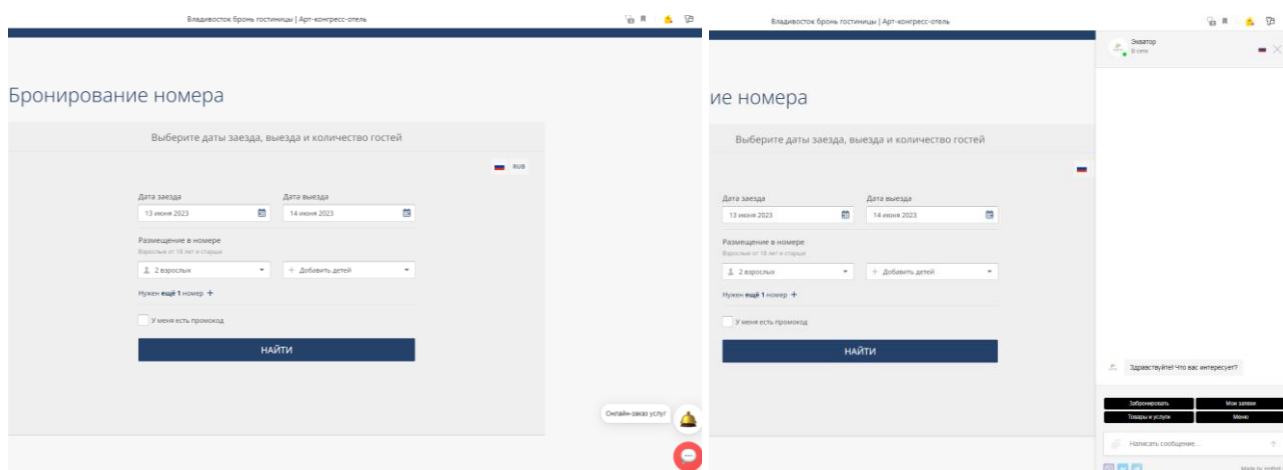


Рисунок И.1 – Страница бронирования номера ООО «Экватор» на сайте отеля и «окошко» онлайн-заказа услуг [3]

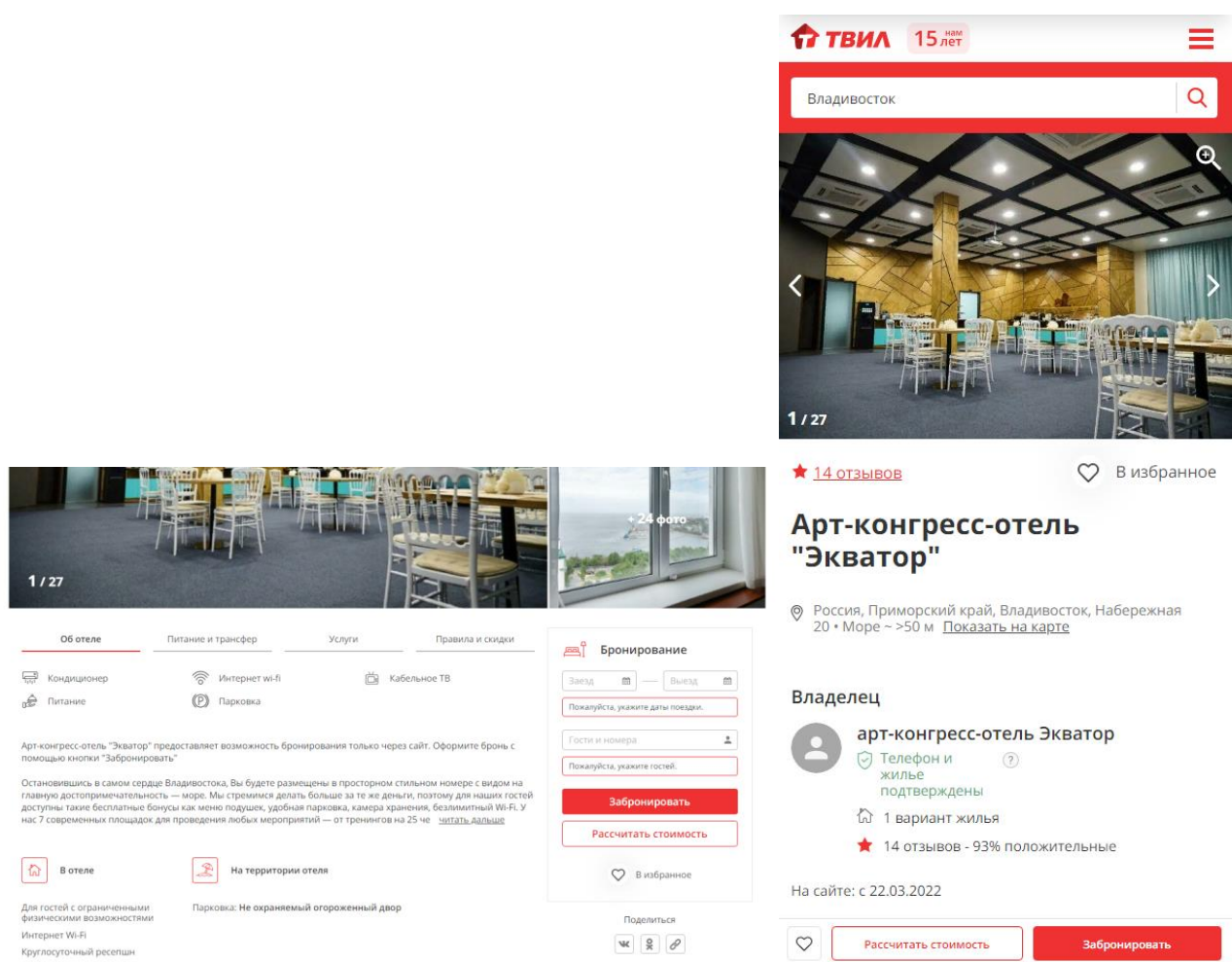


Рисунок И.2 – Страница бронирования номера ООО «Экватор» на сайте «ТВИЛ.РУ» [30]

OSTROVOK.RU Русский

Новый поиск Главная > Гостиницы России > Гостиницы Владивостока • 25 июня, вс – 26 июня, пн > Отель Экватор

★★★★ до 27 сентября 2024 г. **Экватор 3*** от 5130 ₽ [Посмотреть цены](#)

улица Набережная, дом 20, Владивосток • Показать на карте • Что ещё есть рядом?
676м от центра

Фотографии отеля • 19 Фотографии гостей • 3

Очень хорошо 7.7
347 отзывов

Viacheslav RU
Что было хорошо
Гостиница практически в центре, исторический центр в шаговой доступности. Очень хороший уровень сервиса

[Читать все отзывы](#)

Главные удобства отеля

- Бесплатный интернет
- Бар или ресторан
- Трансфер
- Конференц-зал
- Парковка
- Какие есть ещё удобства?

Расположение


- Кинотеатр Океан • 170 м
- Спортивная набережная • 430 м
- Паромный терминал • 620 м
- Центральная Площадь • 640 м
- Владивостокский форт • 710 м
- Что ещё есть рядом?

Заезд 25 июня 2023, вс С 14:00 до 00:00 **Выезд** 26 июня 2023, пн До 12:00 [Изменить](#)

Доступные номера
На 1 ночь, для 2 взрослых

Рисунок И.3 – Страница бронирования номера ООО «Экватор» на сайте «Островок.ру» [31]

otello Поиск Избранное Брони

 ★★★★ Гостиница 4,1 231 оценка

Экватор
Владивосток, Набережная улица, 20 • 700 м до центра
[Посмотреть на карте](#)

[Выбрать номер от 5 240 ₽](#)

Удобства и услуги

- Wi-Fi
- Парковка
- Кондиционер в номерах
- Можно с животными
- Трансфер (платный)

[Подробнее](#)

Доступные номера, 1 ночь

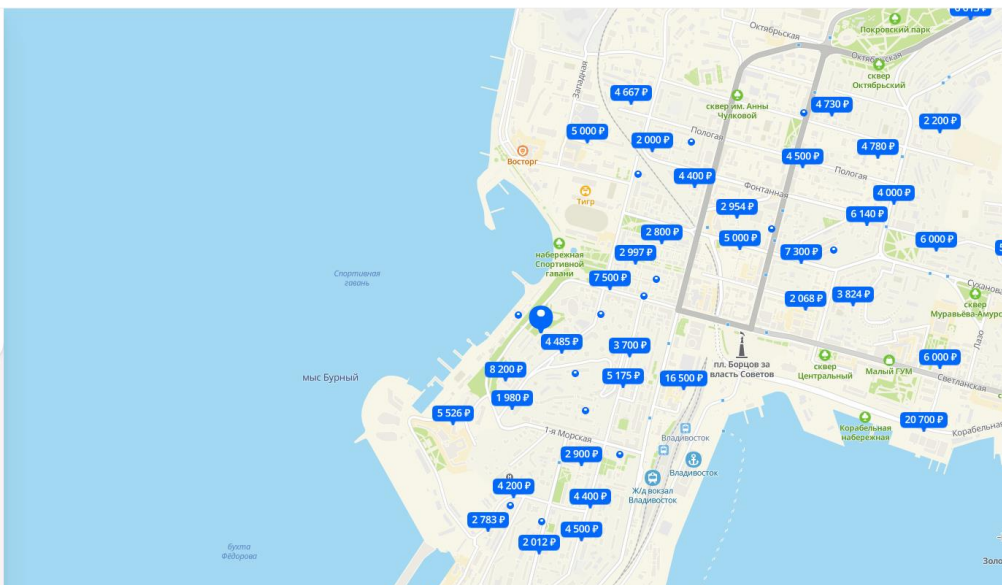





Рисунок И.4 – Страница бронирования номера ООО «Экватор» на сайте «Отелло» [32]


 Единая линия (круглосуточно) 8 (800) 234-25-54
RUB 
Вход / Регистрация

Отели ▼

ГОСТИНИЦА ЭКВАТОР ***


[Главная](#) / [Россия](#) / [Владивосток](#) / [Экватор](#)
Приморский край, город Владивосток, ул. Набережная, 20 Р-н: Центр

ПОКАЗАТЬ КАРТУ 

Город или название отеля

Владивосток, Экватор ✕

Даты заезда и выезда




14 Июнь 2023 - 15 Июнь 2023 


Гости

1 взрослый ▼


Цель поездки: Работа Отдых

Найти



Еще 166 фото 

ПОДЕЛИТЕСЬ
ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ ОБ
ОТЕЛЕ



Если вы проживали в этом отеле, расскажите о своем опыте и получите скидку на следующее бронирование.

Оставить отзыв

Номера
Описание и услуги
Проживание и оплата
Отзывы
Ответы на вопросы
Поделиться:  



В объекте размещения проводится комплекс профилактических мер в связи с пандемией вируса COVID-19:

Рисунок И.5 – Страница бронирования номера ООО «Экватор» на сайте «Броневики» [33]

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Заровная Полина Александровна,
 ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла)
 учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2023 г. по «17» июня 2023 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

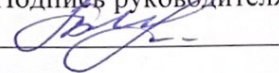
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

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 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «17» июня 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Заровная Полина Александровна,
 ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2023 г. по «17» июня 2023 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 Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсов персонале	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	<i>Отлично</i>
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	<i>Отлично</i>
	ПК 4.3 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. Контроль над передачей незабронированных	<i>Отлично</i>

	обслуживания гостей	номеров для продажи в службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 17 июня 2023 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия *Тен Ж.А.*
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентки _____ Зарвной Полины Александровны _____


Фамилия Имя Отчество


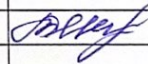
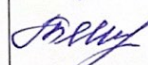

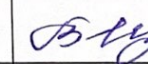
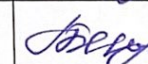
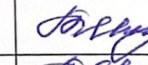
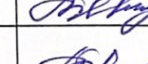
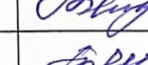
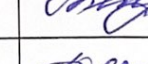
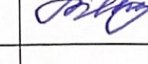

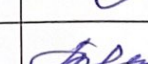
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству




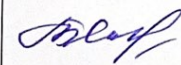




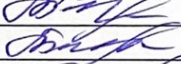
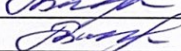
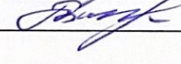
Группа С-ГД-21-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «05.06.2023» по «17.06.2023»

Инструктаж на рабочем месте «05» июня 2023 г.  Ген Ж.А.
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
05.06.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.06.2023	Организация рабочего места	5	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5	
07.06.2023	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	5	
	Оформление бронирования с использованием телефона	5	
08.06.2023	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	5	
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	
09.06.2023	Оформление индивидуального бронирования	5	
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	5	
10.06.2023	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	5	
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	
12.06.2023	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции	5	

	бронирования		
13.06.2023	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	5	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	
14.06.2023	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	5	
15.06.2023	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	
	Создание отчетов по бронированию	5	
16.06.2023-	Обобщение полученных материалов	5	
17.06.2023	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
17.06.2023	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель


подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Зарвной Полины Александровны
 группы С-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
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	Высокий
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	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
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	Высокий
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Организация рабочего места. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	Высокий

		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. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.	<i>Тен Ж.А.</i>
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. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	<i>Тен Ж.А.</i>

Руководитель практики (от организации) *Тен Ж.А.* Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентка Заровой Полины Александровны

Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-21-1 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 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 студентки выполнен на 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 отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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


(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«17» июня 2023 г.