

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания
ПМ. 05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,
должностей служащих (Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

Студент группы
С-ГД-22-1

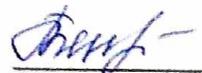


Ю.В. Антипова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток»	5
1.1 История создания и развитие отеля ООО «Лотте Отель Владивосток».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Лотте Отель Владивосток».....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток».....	19
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток».....	25
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Лотте Отель Владивосток». Культура предприятия	25
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «Лотте Отель Владивосток»	31
4 Система обеспечения безопасности в ООО «Лотте Отель Владивосток».....	34
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	37
6 Индивидуальное задание	45
Заключение.....	62
Список использованных источников.....	63
Приложение А. Вид отеля ООО «Лотте Отель Владивосток».....	64
Приложение Б. Схема проезда к ООО «Лотте Отель Владивосток»	65
Приложение В. Номера ООО «Лотте Отель Владивосток»	66
Приложение Г. Организационная структура ООО «Лотте Отель Владивосток».....	69
Приложение Д. Процедура заселения и выселения гостя.....	70

Введение

В современной профессиональной литературе широко применяется термин «индустрия туризма и гостеприимства». Индустрию туризма и гостеприимства нельзя рассматривать как разные отрасли, так как туристы имеют определенные потребности, зависящие от целей и мотивов путешествий. Гостеприимство входит в этот термин как составной элемент. Однако гостеприимство – более емкое понятие, так как его задачей является удовлетворение потребностей не только туристов в узком смысле слова, но и потребителей вообще. На сегодняшний день индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики.

Индустрия гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов, включающая в себя услуги по обслуживанию клиентов [1].

Индустрия гостеприимства выступает как самостоятельная, сложная и относительно обособленная социально – экономическая система, привлекающая значительные материальные, финансовые и трудовые ресурсы.

Индустрия гостеприимства – межотраслевой комплекс, специализирующейся на обслуживании приезжающих в данную местность людей и включающей совокупность средств размещения, общественного питания, объектов познавательного, развлекательного, делового, оздоровительного и спортивного назначения, а также предприятия по изготовлению туристского снаряжения и сувениров.

Под индустрией гостеприимства понимается предпринимательская деятельность на рынке услуг, связанная с обслуживанием гостей. Последними могут быть туристы, командировочные работники, представители бизнеса, отдыхающие, клиенты, решающие личные и семейные интересы. Индустрия гостеприимства включает в себя также организацию общественного питания, физкультурно-спортивных и других развлечений, парки отдыха и т. п.

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

Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как предлагают потребителям комплексный гостиничный сервис.

Прохождение учебной практики происходит с 18.11.2024 по 14.12.2024 от учебного заведения в ФГБОУ ВО ВВГУ, Академический колледж, по адресу: г. Владивосток, ул. Гоголя 41.

Целью прохождения практики является: закрепление и применение материала по модулям: ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портфель)».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов;
- организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей;
- подготовка к обслуживанию и приему гостей;
- решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана;
- решение ситуаций в период приема и оформления заказа;
- решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания;
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу;
- прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе;
- информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничном комплексе;
- прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу;
- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса.

Методической и методологической основой данной работы являются специализированная литература, а также пособия, рекомендации по проведению исследований в сфере туризма и гостиничного бизнеса, статьи и рекомендации.

1 Общие сведения о деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток»

1.1 История создания и развитие отеля ООО «Лотте Отель Владивосток»

Концерн «Lotte Group» начал свою деятельность в Республике Корея в 1967 году с основания компании «Lotte Confectionery». В течение следующего десятилетия компания активно расширяла своё присутствие на отечественном рынке, развиваясь в сферах пищевой промышленности, строительства, нефтехимии, розничной торговли, гостиничного бизнеса и других областях экономики [2].

Компания «Lotte Hotel» была основана в 1973 году. Основатель Шин Гёк Хо несколько лет путешествовал по миру, изучая лучшие практики крупных гостиничных компаний. В 1979 году был открыт первый отель сети – «Lotte Hotel Seoul» в Сеуле, который и по сей день является символом гостиничной индустрии Южной Кореи и самой компании Lotte.

В 1984 году был открыт «Lotte Hotel Busan» в Пусане, который является вторым по значимости городом страны после столицы. В 1989 году компания продолжила расширение, открыв новый отель и парк аттракционов «Lotte World Adventure», созданный по образцу знаменитого «Диснейленда».

В 2000 году свой курортный гостиничный комплекс на популярном у туристов острове Чеджу открывает «Lotte Hotel Jeju». Через два года, в 2002 году, в цепи добавился новый отель «Lotte Hotel Ulsan», построенный в Ульсане, седьмом по величине городе Южной Кореи. В 2009 году в Сеуле открылся шестой отель сети – «Lotte City Hotel Mapo».

Первый отель за пределами Корейского полуострова был открыт в Москве в 2010 году – «Lotte Hotel Moscow». В 2014 году компания приобрела 100% акций петербургского ООО «Файв Стар», которое владело правами на реконструкцию исторического здания на Исаакиевской площади в Санкт-Петербурге с планами по созданию отеля класса люкс.

Официальное открытие состоялось 31 мая 2017 года при участии губернатора Санкт – Петербурга Георгия Полтавченко. Торжественное открытие произошло 15 сентября 2017 года при участии CEO Lotte Group Шина Дон Бина. В 2015 году началось строительство отеля в Самаре, открытие которого было приурочено к Чемпионату Мира по футболу 2018. В конце 2017 года руководство компании анонсировало о планах ребрендинга действующего отеля во Владивостоке под бренд Lotte Hotel (Приложение А).

В 2017 году состоялось торжественное открытие новой категории отелей Lotte – Signiel, ещё более премиальной. Новый отель в Сеуле будет размещён в небоскребе World Tower на уровне с 75 этажа. Сам небоскреб стал пятым по высоте зданием в мире (555 метров). «Hyundai» был построен в 1997 году. После того, как сменилась управляющая компания,

«Hyundai» вошел в известную южнокорейскую сеть отелей LOTTE. После сделки новый собственник отеля заявлял, что к официальному открытию гостиницы не намерены проводить реконструкцию номеров, а сменится только вывеска [2].

На сегодняшний день «Lotte Hotel Vladivostok» заслуженно является первым отелем представительского класса в Владивостоке. Этот отель стал частью сети LOTTE, в которую также входят гостиницы, расположенные в таких крупных городах России, как Москва, Санкт-Петербург и Самара.

«Lotte Hotel Vladivostok» находится в самом сердце города, всего в десяти минутах пешей прогулки от живописной Корабельной набережной, с которой открывается прекрасный вид на остров Русский. Кроме того, отель удобно расположен в 46 километрах от международного аэропорта Владивостока, что делает его доступным для гостей, прибывающих из разных уголков мира.

Здание отеля имеет двенадцать этажей и предлагает все необходимое для комфортного проживания и отдыха своих гостей. Нулевой этаж отеля включает в себя просторное фойе, уютную зону отдыха, а также стойку регистрации, где гости могут быстро и удобно зарегистрироваться. Здесь же располагается камера хранения, что позволяет оставить багаж в надежных руках во время изучения города.

На последующих этажах отеля находятся роскошные номера, оформленные с учетом современных стандартов комфорта и стиля. Каждый номер оборудован всем необходимым для приятного проживания: от удобных кроватей и современных ванной комнат до современных технологий и услуг, способствующих созданию домашней атмосферы.

Кроме того, на первом и втором этажах «Lotte Hotel Vladivostok» расположены офисные помещения, которые сдаются в аренду. Это делает отель привлекательным как для туристов, так и для деловых людей, которые нуждаются в удобных офисных пространствах в центре города.

Отель также предоставляет своим гостям услуги круглосуточной парковки, что предоставляет дополнительный комфорт и удобство для тех, кто путешествует на автомобиле. В целом, «Lotte Hotel Vladivostok» создан для того, чтобы подарить своим посетителям незабываемые впечатления и высокий уровень обслуживания в одном из самых динамичных и красивых городов России. Гостиница «Lotte Hotel Vladivostok» расположен по адресу Россия, 690091, Владивосток, ул. Семеновская, 29. Телефон – 8 (423) 240 – 22 – 33 (Приложение Б).

Таким образом, «Lotte Hotel Vladivostok» расположен в центре города Владивостока, является стильным и современным отелем представительского класса.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»

Учредительные документы – это документы, являющиеся основой деятельности организации, определяющие её правовой статус.

В дополнение в учредительных документах может быть определен предмет и цель деятельности юридического лица [3].

Общество с ограниченной ответственностью (ООО) представляет собой одну из наиболее распространённых форм ведения бизнеса, которая создаётся несколькими учредителями. Эти учредители могут быть как физическими, так и юридическими лицами, однако количество участников не должно превышать 50 человек. При создании такого общества участники вносят деньги или другое имущество, формируя тем самым уставный капитал – ту сумму, которая будет использоваться для старта и дальнейшего развития бизнеса. Минимальный размер уставного капитала для создания ООО в Российской Федерации составляет 10 000 рублей, причем эта сумма может быть внесена только в денежной форме.

В Российской Федерации перечень и описание различных организационно-правовых форм бизнеса закреплены в Гражданском кодексе и других связанных нормативных актов. Организационно-правовая форма предприятия – это юридически оформленный способ организации и ведения предпринимательской деятельности. Важнейшим документом, который регулирует деятельность ООО, является его Устав. Этот документ содержит важную информацию и положения о функционировании общества.

Согласно установленным нормам, в Уставе должны быть прописаны такие ключевые моменты, как:

1) срок деятельности – общество создается без ограничения срока своей деятельности, что позволяет ему функционировать продолжительное время.

2) цель деятельности – основная цель общества заключается в извлечении прибыли, а также в удовлетворении общественных потребностей, что подчеркивает его коммерческую направленность.

3) гражданские права и обязанности – общество обладает всеми необходимыми гражданскими правами и несёт обязанности, которые требуются для осуществления всех видов деятельности, которые не запрещены законодательством Российской Федерации.

4) специальные разрешения – для осуществления определённых видов деятельности, которые указаны в федеральных законах, общество должно обладать специальными разрешениями или лицензиями.

Общество с ограниченной ответственностью классифицируется как коммерческая организация, что означает, что основной целью его функционирования является извлечение

прибыли. Полученная прибыль распределяется между участниками согласно долям в уставном капитале, что делает эту организационно-правовую форму привлекательной для предпринимателей, стремящихся к организации бизнеса с ограниченной ответственностью по долгам и обязательствам фирмы [5].

ООО также выгодно тем, что участники несут ответственность только в пределах своих вкладов, что защищает личные активы от возможных рисков, связанных с деятельностью бизнеса. В результате, такая форма ведения бизнеса предоставляет гибкость и защиту, что позволяет эффективно развивать коммерческие идеи и проекты. Данные об обществе с ограниченной ответственностью подробно представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Характеристика общества с ограниченной ответственностью

Категория	Характеристика ООО
Учреждение юридического лица	Для учреждения ООО достаточно соблюдения процедур принятия учредителями решений по вопросам учреждения ООО (подписание Договора об учреждении, утверждение Устава, образование органов управления и т. п.) и последующем прохождении процедур создания ООО в регистрирующих органах.
Органы управления	Компетенция общего собрания участников (ОСУ) может быть расширена в Уставе ООО; учредители/участники ООО могут предусмотреть в Уставе что, голосование на ОСУ будет проводиться непропорционально их долям в уставном капитале (УК).
Государственный контроль	В отношении ООО действуют общие требования к юридическим лицам по соблюдению законодательства РФ.
Выход из юридического лица	Закон позволяет предусмотреть учредителям в Уставе право в любой момент выйти из ООО с получением действительной стоимости доли в порядке, установленном Уставом.
Резервный и иные фонды	Необходимость Резервного фонда определяется учредителями/участниками в Уставе ООО; целевое назначение, размер фондов, размер и порядок отчислений определяются учредителями/участниками в Уставе ООО.
Продажа долей/акций	Продажа долей участников требует обязательного нотариального оформления и последующего уведомления регистрирующего органа о произошедших изменениях в составе участников ООО.
Порядок финансирования деятельности	Учредители/участники могут предусмотреть в Уставе ООО возможность внесения ими имущественных вкладов без изменения размера УК и долей участников. Уставом ООО может быть предусмотрено, что такие имущественные вклады могут вноситься непропорционально размерам долей участников.
Увеличение уставного капитала	В ООО процедура увеличения УК ограничена принятием корпоративных решений, внесением соответствующих вкладов и регистрацией изменений в Уставе в регистрирующем органе.

«Lotte Hotel Vladivostok» – это общество с ограниченной ответственностью. Целью общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения. Учредительным документом отеля «Lotte Hotel Vladivostok» является устав [7]. Устав

ООО согласно п.3 ст.89 Гражданского кодекса Российской Федерации и п.2 ст.12 Закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» содержит сведения о:

- 1) полном и сокращенном фирменном наименовании ООО;
- 2) месте нахождения общества;
- 3) размере уставного капитала ООО;
- 4) составе и компетенции органов ООО, в том числе о вопросах, составляющих исключительную компетенцию общего собрания участников ООО, о порядке принятия органами ООО решений, в том числе о вопросах, решения по которым принимаются единогласно или квалифицированным большинством голосов;
- 5) правах и обязанностях участников ООО;
- 6) порядке и последствиях выхода участника общества из ООО, если право на выход из общества предусмотрено уставом ООО;
- 7) порядке перехода доли или части доли в уставном капитале ООО к другому лицу;
- 8) порядке хранения документов общества и о порядке предоставления ООО информации участникам ООО и другим лицам.

Форма собственности отеля «Lotte Hotel Vladivostok» – частная, отель принадлежит южнокорейской компании «Lotte Hotels & Resorts». Lotte Group является мировой маркой со своим фирменным дизайном и стилем, которая представляет собой крупный южнокорейский конгломерат, компании группы действуют в различных отраслях экономики, в том числе: производстве пищевых продуктов, розничной торговле, туризме, нефтехимии и строительстве, а также финансовом секторе создает надежные и престижные.

Таким образом, исследование выявило, что организационно-правовая форма и форма собственности предприятия «Лотте Отель Владивосток» представляют собой общество с ограниченной ответственностью (ООО). Основными документами, используемыми в деятельности данного отеля, являются: правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Лотте Отель Владивосток», правила противопожарного режима, действующие на территории Российской Федерации, а также перечень услуг, предлагаемых гостям отеля.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Лотте Отель Владивосток»

Организационная структура управления представляет собой совокупность отделов и служб, которые занимаются как построением, так и координацией работы системы управления, а также разработкой и реализацией управленческих решений.

Основой для формирования и функционирования определённого типа организационной структуры управления на предприятии является горизонтальное разделение труда, которое подразумевает распределение всего объема работы на отдельные компоненты.

Организационная структура управления «Lotte Hotel Vladivostok» направлена на решение двух основных задач. Первая – задача рациональной организации труда на каждом рабочем месте. Вторая – задача мотивации каждого работника организации к производительному и качественному труду [2].

Организационная структура предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток» представлена линейно-функциональной системой на рисунке 1 (Приложение Г).

Гостиница организована таким образом, что включает в себя несколько ключевых подразделений: офис президента, маркетинговый отдел, административный отдел (который включает бухгалтерию, общий отдел и отдел кадров), гостиничный департамент, отдел питания и напитков, парковку, отдел технического обеспечения, юридический отдел, а также отдел планирования и аудита и компьютерный отдел. В дополнение к этому, на территории отеля расположены предприятия – арендаторы.

Общая численность сотрудников ООО «Владивостокский бизнес-центр» составляет 252 человека. Президент отеля обладает значительной автономией в принятии решений, однако его роль заключается в том, чтобы служить связующим звеном между владельцем гостиницы и командой. Он формирует рекламную стратегию отеля, осуществляет долгосрочное и краткосрочное планирование его деятельности, а также занимается кадровой политикой и внедрением инновационных инициатив. Некоторые из этих мер требуют согласования с владельцем отеля, тогда как другие решения президент может принимать на своё усмотрение.

В обязанности президента входит распределение рабочих заданий между различными службами, финансовое планирование и взаимодействие с клиентами. Он постоянно поддерживает связь с работниками отеля, включая не только своих непосредственных подчинённых, но и специалистов более низкого уровня, таких как менеджеры этажей, администраторы и шеф-повара. Президент также определяет эффективные методы мотивации персонала гостиницы и устанавливает сроки для переподготовки сотрудников. Кроме того, он отвечает за планирование инвестиций, контроль за финансовым оборотом и издержками, а также за оценку экономической эффективности отеля.

Исполнительный директор выполняет следующие должностные обязанности:

- 1) осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью компании, обеспечивая эффективность целевое использование материальных и финансовых ресурсов, снижение их потерь, ускорение оборачиваемости оборотных средств.

2) принимает меры по своевременному заключению хозяйственных и финансовых договоров, обеспечивает выполнение договорных обязательств.

3) руководит разработкой мер по ресурсосбережению и комплексному использованию материальных ресурсов, совершенствованию нормирования расхода сырья, материалов, оборотных средств и запасов материальных ценностей, улучшению экономических показателей и формированию системы экономических индикаторов работы компании, повышению эффективности производства, укреплению финансовой дисциплины, предупреждению образования и ликвидации сверхнормативных запасов товарно-материальных ценностей, а также перерасхода материальных ресурсов.

4) обеспечивает своевременное составление сметно-финансовых и других документов, расчетов, установленной отчетности о выполнении планов.

5) непосредственно при отсутствии генерального директора или по его поручению ведет переговоры с заказчиками, подрядчиками, субподрядчиками, потенциальными партнерами и другими организациями.

6) контролирует соблюдение работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований противопожарной безопасности.

7) обеспечивает доведение до сведения работников и исполнение ими распоряжений и приказов генерального директора.

8) информирует генерального директора об имеющихся недостатках в работе предприятия и принимаемых мерах по их ликвидации.

Отдел Маркетинга помогает выработать стратегию рыночной деятельности предприятия. Целью отдела маркетинга является выработка рекомендаций и координация деятельности по формированию и проведению закупочной, сбытовой и сервисной политики предприятия.

В функции Отдела маркетинга входит: анализ внутренней и внешней среды предприятий, анализ конкурентов, сегментирование рынка и позиционирование товара, ценообразование, формирование ассортимента и формулирование требований к качеству продукции и обслуживанию клиентов, продвижение продукции, формирование и поддержание имиджа предприятия.

К гостиничному департаменту (Room department) относится служба приёма и размещения (Front office), отдел обслуживания номеров (Housekeeping), фитнес центр (Fitness Center), услуги консьержа (Concierge) и прачечная (Laundry), обслуживание гостей.

Отдел питания и напитков (Food and Beverage department) обеспечивает потребности проживающих в гостинице и посетителей в услугах питания. Он состоит из корейского ресторана «Хэкымганг», кафе «Рандеву», корейская кухня, кухня кафе, кухня бара, мясной цех, кондитерский цех, санитарно-хозяйственная часть.

В ведении департамента находятся ресторан, кафе и бар, банкетные залы, а также столовая для персонала гостиницы [5].

К отделу технического обеспечения относятся: офис, электрочасть, механическая часть, ремонтная служба, противопожарная служба. Отдел технического обеспечения осуществляет обслуживание следующих производственных подразделений: котельной, резервных ДЭС, установок охлаждения воды, групповой установки сжиженного газа, хранилища дизельного топлива, холодильного оборудования, стоянок автотранспорта.

Котельная предназначена для теплоснабжения и горячего водоснабжения здания, выработки пара для прачечной. В котельной установлены три паровых котла SWSN- 400 производства Ю. Кореи, работающие на дизельном топливе. Для аварийного электроснабжения в цокольном помещении установлены два дизель генератора. Они работают в автоматическом режиме.

Для хранения продуктов на техническом этаже установлены холодильные и морозильные камеры. Для работы морозильных камер установлены компрессоры импортного производства. Обслуживание и ремонт компрессоров морозильных камер производится сторонними организациями.

Ремонтная служба отдела технического обеспечения производит мелкий и косметический ремонт помещений, перепланировку помещений, ремонт и замену систем отопления и водоснабжения по мере необходимости.

К административному отделу относятся административный директор, бухгалтерия, общий отдел, состоящий из службы снабжения и вахты, а также отдел кадров.

В здании отеля на правах аренды расположены офисы и представительства 35 организаций. Общее количество работающих составляет 135 человек. К важнейшим функциям генерального директора «Лотте Отель Владивосток» относятся [4]:

- 1) Обеспечение рентабельности ведения гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг.
- 2) Определение общих направлений предприятия в рамках поставленных задач и целей, проведение финансовой политики организации.

Для эффективного управления отелем необходимо, чтобы все управленческие решения, направленные на удовлетворение потребностей гостей, опирались на строго зафиксированную управленческую иерархию.

На администраторов, специалистов службы приема и размещения ООО «Lotte Hotel Vladivostok» возлагаются следующие функции:

- 1) Прием и регистрация посетителей, оформление необходимой документации.

2) Обслуживание и консультирование посетителей, по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

3) Обеспечение контроля за соблюдением подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда и пожарной безопасности, своевременностью и качеством подготовки номеров и мест к заселению; сохранностью материальных ценностей; своевременностью оплаты за проживание в гостинице и предоставляемые услуги.

4) Информирование руководства об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

Важное место в сервисной деятельности занимает отдел АХС это руководители службы, старшие горничные, горничные. В должностные обязанности горничных ООО «Lotte Hotel Vladivostok» входит [3]:

- уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиничного предприятия, санузлов и других закрепленных помещений;

- принятие номера от проживающих при их выезде;

- при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщить администратору;

Очень важным в обеспечении конкурентоспособности данного гостиничного предприятия является четкое соблюдение горничными основных правил выполнения уборочных работ:

- заходить в номер только с разрешения клиента;

- заходить в номер только со стуком дважды, интервал 50–30 секунд;

- не трогать личные вещи клиента;

- не открывать шкафы, тумбочки с личными вещами клиентов;

Характеристика и функции служб «Лотте Отель Владивосток» представлены таблице 2.

Таблица 2 – Характеристика и функции служб «Лотте Отель Владивосток»

Службы	Основные задачи и представители службы
Инженерно–техническая служба	Важный отдел компании, который отвечает за техническую поддержку отеля: водоснабжение, отопление, свет, звук, обслуживание и ремонт здания и его оборудования. Отдел технического обеспечения включает в себя: службу электриков; службу механиков; ремонтную службу. Данная служба осуществляет профилактический и текущий ремонт не только номерного фонда и установленного в нем оборудования, но и всего гостиничного предприятия. Сотрудники: электромонтер, старший энергетик, главный инженер гостиницы, лифтер, слесарь-сантехник.

Продолжение таблицы 2

Службы	Основные задачи и представители службы
Служба общественного питания	<p>Организация и обеспечение качественного питания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ресторан и кафе: предоставление разнообразных и качественных блюд на завтрак, обед и ужин. Включает меню à la carte и фиксированные меню. 2) Завтраки: чаще всего включены в стоимость проживания и предоставляются в формате «шведский стол» или континентального завтрака. 3) Услуги доставки еды в номер: удовлетворение потребностей гостей, предпочитающих питаться в уединенной обстановке номера. <p>Контроль качества продукции и обслуживания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Закупка и хранение продуктов: соблюдение стандартов качества и сроков годности, работа с проверенными поставщиками. 2) Приготовление и подача блюд: современные технологии и методики кулинарии, квалификация поваров, соблюдение санитарных норм. 3) Обслуживание гостей: вежливое и внимательное отношение персонала. Профессионализм официантов, кассиров, барменов и других сотрудников службы питания. <p>Создание и поддержка разнообразного и привлекательного меню:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Разработка меню: разнообразие блюд, включая национальную кухню, вегетарианские, диетические и низкокалорийные меню. 2) Сезонные предложения: адаптация меню в зависимости от сезона и праздников. <p>Мероприятия и банкетное обслуживание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Организация праздничных событий: банкеты, корпоративные мероприятия, свадьбы и другие торжества. Подготовка залов и обеспечение качественного обслуживания. 2) Кейтеринг: возможность выездного обслуживания для мероприятий, проводимых вне гостиницы. <p>Соблюдение санитарных норм и безопасности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Санитарный контроль: регулярные проверки кухонь и складов, соблюдение гигиенических требований. 2) Обучение персонала: проведение тренингов по технике безопасности и санитарии. <p>Инновации и устойчивое развитие:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Внедрение новых технологий: использование современных кулинарных технологий, автоматизация процессов. 2) Экологические инициативы: снижение использования пластика, минимизация отходов, использование экологически чистых продуктов. <p>Сотрудники, специализирующиеся на управлении оказанием услуг питания клиентам отеля, функционируют в составе административной службы. Следует отметить, что менеджер по общественному питанию руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок (кухню). Менеджер по общественному питанию также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания.</p> <p>Сотрудники: шеф-повар, официанты, сомелье, бармен, хостес, повара участков, менеджер ресторана, руководитель службы питания, су-шеф, линейные повара, помощник повара, метрдотель, кладовщики.</p>

Продолжение таблицы 2

Службы	Основные задачи и представители службы
Служба закупок и логистики	<p>Закупка товаров и услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Идентификация потребностей: Определение потребностей всех отделов гостиницы в товарах и услугах, таких как продукты питания и напитки, моющие средства, белье, мебель и оборудование. – Выбор поставщиков: Поиск и отбор надежных поставщиков, ведение переговоров для получения оптимальных условий по цене, качеству и срокам поставки. – Заключение договоров: Заключение и управление контрактами с поставщиками, обеспечение юридической и финансовой защиты интересов гостиницы. <p>Инвентаризация и складирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Управление запасами: Оптимизация уровня запасов товаров для обеспечения непрерывности работы гостиницы, минимизация излишков и дефицита. – Складской учет: Ведение точного учета складских остатков и движение материалов, соблюдение принципов FIFO (First In, First Out) или LIFO (Last In, First Out), в зависимости от требований. <p>Логистика и транспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Транспортировка: Организация и управление транспортировкой товаров от поставщиков к складам гостиницы и далее к точкам потребления внутри отеля. – Координация поставок: Обеспечение своевременности поставок, координация с поставщиками и внутренними подразделениями для избегания задержек. <p>Контроль качества и безопасность:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроль качества: Проведение инспекций и контроль качества получаемых товаров, соответствие их стандартам гостиницы. – Управление жалобами: Обращение с возможными жалобами на качество товаров или услуг от поставщиков, принятие мер по защите интересов гостиницы. <p>Финансовое управление и отчетность:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Бюджетирование: Планирование и контроль бюджета отдела закупок и логистики, анализ затрат и поиск возможностей для их оптимизации. – Отчетность: Подготовка регулярных отчетов по закупкам, запасам и расходам, предоставление данных для финансового анализа и отчетности. <p>Внедрение и использование информационных систем:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Автоматизация процессов: Использование специализированного программного обеспечения для управления закупками, складским учетом и логистикой. – Мониторинг и анализ данных: Анализ данных для улучшения процессов закупок и логистики, повышение эффективности и снижение затрат. <p>Сотрудники: менеджер по закупкам, специалист по закупкам, логистический менеджер, специалист по логистике, контролер качества, складские работники.</p>

Продолжение таблицы 2

Службы	Основные задачи и представители службы
Служба приема и размещения	<p>Служба приема и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Если вестибюль гостиницы весьма большой, то он должен быть оборудован соответствующими указателями или клиентов должен встречать персонал отеля. Стойка «reception» должна быть удобна для клиентов и снабжена различными информационными материалами и указателями;</p> <p>Стойка регистрации клиентов должны быть чистой и свободной от посторонних предметов. Она должна иметь четкое функциональное зонирование - информация для клиентов не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля. Оборудование и информация для персонала отеля должны быть скрыты от клиентов;</p> <p>Сотрудники службы приема и размещения должны быть опрятно одетыми, иметь безупречный внешний вид.</p> <p>Персонал приема и размещения должен вести себя подобающим образом и быть максимально открытым и доброжелательным. С гостями следует разговаривать только стоя. И самое главное - нельзя заставлять людей ждать. К примеру, признаком дурного тона является одновременное обслуживание клиента и общение по телефону.</p> <p>Сотрудники: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, консьержи, швейцар.</p>
Служба развития и продаж	<p>Маркетинговая стратегия: Разработка и реализация маркетинговых планов и стратегий, направленных на повышение узнаваемости бренда и привлечение новых клиентов.</p> <p>Продвижение и реклама: Создание и распространение рекламных материалов, планирование и проведение рекламных кампаний в различных медиаканалах.</p> <p>Продажи: Разработка и внедрение стратегий продаж для увеличения бронирований как корпоративных, так и частных клиентов.</p> <p>Публичные отношения (PR): Поддержание и развитие положительного образа гостиницы через медиа, PR-кампании, спонсорство и другие методы.</p> <p>Работа с клиентами: Установление и поддержание долгосрочных отношений с клиентами, включая корпоративных клиентов, туристические агентства и других партнеров.</p> <p>Анализ конкурентов и рынка: Исследование рынка, мониторинг действий конкурентов, анализ трендов и предпочтений клиентов.</p> <p>Ценообразование: Управление ценовой политикой, разработка специальных предложений и пакетов услуг для различных сегментов клиентов.</p> <p>Организация мероприятий: Планирование и проведение мероприятий, конференций, семинаров и других событий на базе гостиницы.</p> <p>Сотрудники: директор службы продаж и маркетинга, менеджер по продажам, менеджер по маркетингу, менеджер по цифровому маркетингу, менеджер по работе с корпоративными клиентами, менеджер по работе с турфирмами, координатор мероприятий, аналитик рынка специалист по связям с общественностью.</p>
Дополнительные службы	<p>Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения.</p>

Продолжение таблицы 2

Службы	Основные задачи и представители службы
Служба информационных технологий	<p>Обслуживание и поддержка компьютерных систем: Обеспечение бесперебойной работы всех компьютерных систем и сетей. Предоставление технической поддержки сотрудникам гостиницы.</p> <p>Управление программным обеспечением: Установка и обновление необходимого программного обеспечения. Обеспечение безопасности и защиты данных (антивирусные программы, файрволлы и т.д.).</p> <p>Сетевые коммуникации: Поддержка и управление внутренними и внешними сетями, включая интернет для гостей. Обеспечение надежной и безопасной Wi-Fi сети.</p> <p>Системы управления гостиницей (Property Management Systems, PMS): Поддержка и администрирование PMS для управления бронированиями, регистрацией гостей и другими операциями. Интеграция PMS с другими системами (оплата, управление складом и т.д.).</p> <p>Резервное копирование и восстановления данных: Организация регулярного резервного копирования данных. Разработка и выполнение плана восстановления данных в случае их утраты.</p> <p>Кибербезопасность: Мониторинг и предотвращение киберугроз. Обучение персонала гостиницы основам кибербезопасности.</p> <p>Инновации и улучшения: Внедрение новых ИТ-решений для повышения эффективности и улучшения клиентского опыта. Анализ и внедрение современных технологий, таких как умные номера, системы управления энергопотреблением и т.д.</p> <p>Сотрудники: логисты, программисты, старший программист.</p>
Служба бухгалтерии	<p>Ведение бухгалтерского учета: Регистрация всех финансовых операций гостиницы, включая доходы и расходы. Ведение бухгалтерского учета в соответствии с местными законами и международными стандартами.</p> <p>Управление доходами и затратами. Бюджетирование и финансовое планирование: Разработка годовых и многолетних бюджетов.</p> <p>Отчетность и анализ: Подготовка регулярных финансовых отчетов для руководства гостиницы. Анализ финансовой деятельности и предоставление рекомендаций для улучшения экономических показателей.</p> <p>Управление дебиторской и кредиторской задолженностью: Контроль за своевременными платежами от клиентов и контрагентов. Управление расчетами с поставщиками и оптимизация процессов платежей.</p> <p>Налогообложение: Подготовка и сдача налоговой отчетности в соответствующие государственные органы. Оптимизация налоговой нагрузки в рамках законодательства.</p> <p>Сотрудники: главный бухгалтер, бухгалтеры, финансовый аналитик, кассир, аудитор (внутренний), специалист по налогам.</p>

Продолжение таблица 2

Службы	Основные задачи и представители службы
Служба безопасности	<p>Обеспечить охрану и безопасность постояльцев и их имущества. Защитить имущество отеля от краж, вандализма и пр.</p> <p>Обеспечить защиту отеля от нападений, террористических актов, саботажа и пр.</p> <p>Поддерживать порядок и обеспечивать контроль за надлежащим поведением.</p> <p>Обеспечить постояльцам покой и конфиденциальность во время пребывания.</p> <p>Незамедлительно реагировать на случаи, требующие вмешательства персонала, врачей, полиции.</p> <p>Гарантировать добросовестность и честность персонала.</p> <p>Отвечает за пожарную безопасность отеля.</p> <p>Выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов.</p> <p>Сотрудники: охранники, старший охранник.</p>
Служба по работе с сотрудниками	<p>Подбор и найм персонала:</p> <p>Разработка и размещение вакансий.</p> <p>Проведение собеседований и отбор кандидатов.</p> <p>Организация процедуры приема на работу, включая оформление необходимых документов.</p> <p>Ввод в должность:</p> <p>Организация программ адаптации для новых сотрудников.</p> <p>Обучение стандартам обслуживания и корпоративной культуре гостиницы. Проведение вводных тренингов и ознакомление с обязанностями.</p> <p>Управление трудовыми отношениями:</p> <p>Ведение кадрового делопроизводства, включая увольнения, переводы и повышение в должности.</p> <p>Разрешение конфликтов между сотрудниками и руководство по вопросам трудового законодательства.</p> <p>Поддержка позитивного корпоративного климата.</p> <p>Обучение и развитие персонала:</p> <p>Планирование и организация профессиональных тренингов и курсов.</p> <p>Оценка эффективности обучения и развитие компетенций сотрудников.</p> <p>Поддержка карьерного роста и команд образующих мероприятий.</p> <p>Компенсации и льготы:</p> <p>Управление системой оплаты труда и бонусов.</p> <p>Разработка и внедрение социального пакета, включая медицинские страховки, пенсионные программы и прочие льготы.</p> <p>Мониторинг рыночных тенденций в области компенсаций.</p> <p>Оценка и аттестация:</p> <p>Проведение регулярной оценки работы сотрудников.</p> <p>Разработка и проведение аттестаций.</p> <p>Работа с результатами оценок для нахождения путей повышения эффективности работы.</p> <p>Сотрудники: психолог, HR-менеджер, специалист по подбору персонала, кадровик, специалист по обучению и развитию, консультант по трудовым отношениям</p>

Продолжение таблица 2

Службы	Основные задачи и представители службы
Служба обслуживания номерного фонда	<p>Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест чистыми и в порядке. В этом отделе также подразумевается служба няни (сиделки).</p> <p>Отвечает за обеспечение хозяйственного отдела чистым бельем ежедневно. В этом отделе предоставляются услуги по химчистке и стирке белья.</p> <p>Служба содержания помещений обеспечивает процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, службы уборки помещений, множительной службы, услуги склада.</p> <p>Сотрудники: директор или менеджер по эксплуатации номеров, заместитель директора или менеджера, служба горничных, старшая горничная, инспектор по уборке комнат, няньки, старшая нянька.</p>

Таким образом, каждая из этих служб играет ключевую роль, создавая комплексного, высококачественного гостевого обслуживания, которое помогает «Лотте Отель Владивосток» поддерживать свой статус на гостиничном рынке. Эффективность функционирования этих служб напрямую влияет на общее впечатление гостей от пребывания и их лояльность к отелю. Поэтому очень важно иметь слаженную команду и уметь ею управлять.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток»

Виды деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток» [6]:

Основной 55.10: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

По коду ОКВЭД 2: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания организаций найдено – 15 239, из которых: действующих 9 646, ликвидированных 5 208. Код 55.10 в действующей версии классификатора входит в состав 55.10 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания. Число дочерних кодов, входящих в состав 55.10 Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания: 0.

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

По коду ОКВЭД 2: Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания организаций найдено – 8 899, из которых: действующих 6 178, ликвидированных 2 476. Код 56.10.1 в действующей версии классификатора входит в состав 56.10.1 Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания. Число дочерних кодов, входящих в состав 56.10.1 Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания: 0.

68.20.1: Аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом.

По коду ОКВЭД 2: Аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом организаций найдено – 1 798, из которых: действующих 1 097, ликвидированных 655. Код 68.20.1 в действующей версии классификатора входит в состав 68.20.1 Аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом. Число дочерних кодов, входящих в состав 68.20.1 Аренда и управление собственным или арендованным жилым недвижимым имуществом: 0.

68.20.2: Аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом.

По коду ОКВЭД 2: Аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом организаций найдено – 64 448, из которых: действующих 46 840, ликвидированных 16 424. Код 68.20.2 в действующей версии классификатора входит в состав 68.20.2 Аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом. Число дочерних кодов, входящих в состав 68.20.2 Аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом.

Основные задачи ООО «Лотте Отель Владивосток»:

- 1) обеспечение высококачественного сервиса;
- 2) поддержание самых высоких стандартов в предоставлении услуг;
- 3) привлечение новых клиентов;
- 4) стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом и контроль всех бизнес-процессов сети;
- 5) эффективное управление кадровым составом;
- 6) управление инфраструктурой и операционной деятельностью;
- 7) проведение маркетинга и продвижение отеля.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1) Предоставление номеров в гостинице «Лотте Отель Владивосток» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

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

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

Отель предлагает размещение в 172 номерах различных категорий: Делюкс, Супериор, Люкс, Премьер (Приложение В) [2].

1) Супериор – просторный стандартный номер с уютным интерьером, роскошными постельными принадлежностями и ванной гарантирует комфортное пребывание для деловых путешественников и туристов. Представлены номера с одной двухспальной или с двумя отдельными кроватями. Стандартный номер с 24 кв.м.

2) Делюкс – номера повышенной комфортности с современным интерьером, кроватями большего размера и душевыми кабинами. Расположены на 10–12 этажах. Представлены номера с одной двухспальной или с двумя отдельными кроватями. Номер с 24 кв.м.

3) Премьер – стандартные номера «Премьер» идеально подойдут для семейного отдыха. Номера располагаются на 12 этаже «Sky Floor», имеют современный интерьер, душевые кабины и кофе – машины. Номера «Премьер» делятся на 3 вида: Дабл, Твин и Семейный. Предлагает 24 кв.м в номере для комфорта.

4) Джуниор Люкс – комфортный и практичный люкс с живописным видом на Амурский залив, отдельными спальней и гостиной. Замечательный номер с 42 кв.м.

5) Делюкс Люкс – номер – студия открытого типа с совмещенными спальней и гостиной для оптимального использования пространства. Замечательный номер с 42 кв.м.

6) Премьер Люкс – люкс с живописным видом на Золотой мост, с отдельными спальней и гостиной, ванной, душевой кабиной. Шикарный номер с 47 кв.м .

7) Премьер Люкс Семейный – премьер семейный двухместный – это люкс – номер открытого типа с совмещенными спальней и гостиной для оптимального использования пространства. Номер идеально подойдет для семейного отдыха. Просторные однокомнатные номера 42 кв.м., с уютной гостиной, лучший вариант для длительного пребывания.

8) Президентский Люкс – президентский люкс с живописным видом на Амурский залив. Номер предназначен для отдыха и работы, с отдельными спальней и гостиной, а также джакузи, душем Шарко. Современные номера 130 кв.м. с 1 большой двухспальной кроватью.

9) Королевский Люкс – легендарный Королевский люкс для официальных визитов высокопоставленных лиц со всего мира. Современный роскошный номер с живописным видом на Золотой мост, спальней, гостиной, кабинетом, кухней, ванной комнатой с джакузи и душем Шарко. Лучшая атмосфера для высокопоставленных лиц с персональным и предупредительным обслуживанием. Современные номера 130 кв.м. с 1 большой двухспальной кроватью.

Отель предоставляет услуги конференц - и банкетных залов. Вместимость и стоимость залов представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Виды конференц- и банкетных залов в отеле, их вместимость и стоимость

Название зала	Площадь, м2	Вместимость, чел				Стоимость, руб	
		Банкет	Фуршет	Класс	Театр	4 часа	8 часов
«Рубин»	50	30	30	30	40	15000	30000
«Опал»	50	30	30	30	40	15000	30000
«Эмеральд»	65	30	30	30	45	15000	30000
Малый зал «Даймонд»	240	80	150	100	200	100 000	
Большой зал «Даймонд»	480	300	400	300	400	120 000	

В отеле можно воспользоваться оборудованием конференц-залов. Оборудование конференц-залов и его расценки приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Оборудование конференц - залов отеля «Хёндэ» и его цены

Вид оборудования	Цена, руб
Мультимедийный проектор	7000
Ноутбук	5000
Беспроводной Интернет (WiFi)	бесплатно
Подключение к выделенной линии Интернета	500
Телефонная линия (1 шт.)	500
Удлинитель (1 шт.)	400
Конференц-система из 26 микрофонов	3000
Экран	бесплатно
Доска для записей	бесплатно
Флипчарт	бесплатно
Беспроводные микрофоны	бесплатно
Кабинка для переводчика при установке оборудования для синхронного перевода	15 000

Спектр услуг, которые предлагает постояльцам отеля ООО «Лотте Отель Владивосток» подстелены в таблице 5 [2].

Таблица 5 – Бесплатные и платные услуги в ООО «Лотте Отель Владивосток»

Бесплатные услуги	
Бесплатный Wi-Fi	На всей территории отеля предлагаем вам воспользоваться бесплатным высокоскоростным доступом в Интернет.
Бесплатная минеральная вода	2 бесплатные бутылки минеральной воды в номере.

Продолжение таблицы 5

Бесплатные услуги	
Организация трансферов, заказ такси	У стойки ресепшн, каждый гость может заказать себе такси или трансфер.
Персональные сейфы	В каждом номере есть сейф, которым может воспользоваться гость .
Круглосуточный консьерж-сервис	У стойки ресепшен, в любой момент суток вы можете подойти и уточнить какие-то детали или что-то узнать.
Обменный пункт валюты, банкоматы	На первом этаже отеля находятся банкоматы.
Бесплатный бизнес – центр	К вашим услугам бизнес–центр, где вы найдете все самое необходимое.
Бесплатная парковка	Бесплатное парковочное место для гостей отеля.
Визовая поддержка	Турагентство и отель могут бесплатно помочь с визой.
Платные услуги	
Оздоровительный центр	Не стоит прерывать свои тренировки даже вдали от дома: в наших отелях оборудованы современные фитнес–залы с силовыми и кардио–тренажерами, бассейном и сауной. Оздоровительный центр занимает площадь размером в 104 кв.м. Спортивный зал дает возможность широкого выбора среди силовых и кардио-тренажеров. Чтобы получить заряд бодрости и здоровья, Вы можете воспользоваться услугами бассейна.
Парикмахерская, маникюрный салон	Салон красоты «Hair & Nails» находится в самом центре Владивостока, это место, где Вы почувствуете атмосферу гармонии, заботы и создания красоты. Философия салона строится по принципу того, что все люди от природы прекрасны, поэтому профессиональные мастера лишь подчеркнуть Вашу привлекательность: сделают стрижку, подберут лучшие оттенки волос, предложат разные прически, маникюр, педикюр - любой запрос будет исполнен в самых лучших традициях эстетики.
Ювелирный и сувенирный киоски	Ювелирный салон «Золотое сечение», где Вы увидите разнообразные и красивые драгоценные изделия. А если Вы не знаете, что подарить родственникам или друзьям, то Вашему выбору будут представлены уникальные сувениры.
Киоск полезных мелочей	В отелях сети вы всегда можете приобрести полезные мелочи для путешествий или приятные сувениры
Стандарты завтрака	В каждом отеле вам предложат вкусный и сытный завтрак, который зарядит энергией на целый день
Салон цветов	В салоне цветов «Наташа» работают профессиональные флористы, в том числе победители международных выставок. Опытные мастера создают изысканные букеты из прекрасных цветов и сухоцветов, которые покорят вкус даже самого привередливого покупателя.
Прачечная и химчистка	Вы можете воспользоваться полным и широким спектром услуг прачечной и химчистки. Профессиональные сотрудники при помощи современных технологий аккуратно позаботятся о Ваших вещах из любых типов ткани. Наш отель предоставляет самое лучшее качество услуг прачечной и химчистки по разумным ценам.

Lotte Отель Владивосток ежедневно рад предложить гостям завтрак, корейские деликатесы в ресторане «Хэкымган» и коктейли в уютном европейском лобби – баре Рандеву.

Ресторан «Хэкымганг» – лучшие кулинарные традиции Южной Кореи. Мелодичная музыка и оригинальный интерьер в корейском стиле, продуманный сервис – все способствует воссозданию особой атмосферы в лучших традициях восточного гостеприимства. Отдельные комнаты от 6 до 20 человек гарантируют комфорт и приватность во время торжественного обеда или ужина. Изобилие корейских деликатесов и близость Поднебесной послужили вдохновением для создателей ресторана Хэкымган, в котором подают блюда корейской кухни в уютном современном интерьере, а также работает великолепный шеф-повар из Кореи.

Лобби-бар «Рандеву» является великолепным вариантом для начала дня с завтраком или для приятной встречи с друзьями с чашкой ароматного кофе или чая и изысканными пирожными. Это заведение также прекрасно подходит для деловых встреч – здесь можно наслаждаться деловым обедом или ужином в расслабляющей и комфортной атмосфере, что способствует не только общению, но и эффективному взаимодействию с партнёрами.

Бар располагает 120 посадочными местами, что делает его удобным для больших компаний и встреч. Кроме того, все рестораны отеля являются некурящими, что создает здоровую и приятную обстановку для всех посетителей. Для тех, кто предпочитает более уединённые встречи, предусмотрена отдельная зона, которая может быть закрыта дверью-ширмой и предназначена для частных мероприятий с числом участников до 40 человек.

Лобби-бар работает с 07:00 до 22:00, что позволяет гостям наслаждаться атмосферой заведения в течение всего дня.

Таким образом, «Лотте Отель Владивосток» предлагает широкий спектр услуг и комфортное размещение в современных, стильных номерах. Здесь каждый гость может рассчитывать на высокий уровень сервиса и внимание к своим пожеланиям, что делает пребывание в отеле незабываемым и наслаждением.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Лотте Отель Владивосток». Культура предприятия

Одним из ключевых факторов, который существенно влияет на качество обслуживания и управление гостиничным предприятием, является технология организации услуг питания.

Организация услуг питания в отеле является важной составляющей общей системы гостеприимства, которая напрямую влияет на удовлетворенность гостей и репутацию отеля. Рассмотрим подробно каждый аспект этого сложного процесса обслуживания гостей в таблице 6.

Таблица 6 – Обслуживание гостей в ресторане гостиницы

№	Этап	Действия	Цель
1	Встреча гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1) Открыть дверь ресторана, приветствуя гостей с улыбкой и дружелюбным жестом. 2) Сказать гостю: «Добро пожаловать в наш ресторан!» или «Здравствуйте, как приятно вас видеть!». 3) Установить визуальный контакт, чтобы создать атмосферу открытости и уважения. 	Создание первого положительного впечатления, которое задаёт тон всему посещению. Гостям должно быть приятно и комфортно, как будто они пришли в дом.
2	Сопровождение до столика	<ol style="list-style-type: none"> 1) Легко предложить помощь с верхней одеждой (например, если есть гардероб). 2) Предложить выбрать столик в зависимости от предпочтений (например, у окна, в тихом углу или в центре зала). 3) Во время прогулки к столу комментировать интерьер или особенности ресторана, чтобы жители города и гости города были вовлечены. 	Обеспечение максимального комфорта для гостей и создание приятной атмосферы. Это также показывает внимание к каждому клиенту.
3	Предоставление меню	<ol style="list-style-type: none"> 1) Аккуратно положить меню на стол перед каждым гостем, предлагая, чтобы каждый посмотрел на него. 2) Кратко упомянуть о специальных предложениях или блюдах дня, а также обозначить, если есть какие-либо уникальные элементы в меню. 	Вовлечь гостей в процесс выбора и показать разнообразие и качество блюд и напитков.
4	Консультирование	<ol style="list-style-type: none"> 1) Приветливо спросить, будут ли гости нуждаться в помощи или рекомендациях, и внимательно слушать их предпочтения. 2) Предложить уникальные сочетания (например, вино к определённому блюду) и делиться информацией о происхождении ингредиентов или особенностях приготовления. 3) Отвечать на все вопросы, поддерживая позитивный и информативный тон общения. 	Помочь гостям сделать осознанный выбор и продемонстрировать профессионализм и знание меню.

Продолжение таблицы 6

№	Этап	Действия	Цель
5	Принятие заказа	<ol style="list-style-type: none"> 1) Сказать кто желает начать с напитков, и затем переходить к основным блюдам, аккуратно записывая каждый порядок. 2) Уточнять детали: «Как вы хотите, чтобы это было приготовлено?» или «Это блюдо подходит для вегетарианцев» и др. 3) Заранее уточнять заказы на десерты, чтобы успеть подготовить их, если это нужно. 	Убедиться, что все пожелания учтены, и избежать любых недоразумений.
6	Передача заказа на кухню	<ol style="list-style-type: none"> 1) Точно и аккуратно передать полученный заказ на кухню, проверяя его на наличие ошибок. 2) Использовать системы учета, если они есть, для логистики и упрощения процесса. 3) Убедиться, что заказ был принят командой кухни. 	Обеспечение быстрой и качественной подготовки блюд, минимизация ошибок в процессе.
7	Подготовка и обслуживание блюд	<ol style="list-style-type: none"> 1) Проверить готовность блюд на кухне перед подачей, убедившись, что всё выглядит аппетитно, соответствует ттк и фотокарточке. 2) Аккуратно подать блюда, представляя их с кратким описанием или анекдотом (например, о происхождении рецепта). 3) Убедиться, что все гости довольны подачей и своевременно убирать пустые тарелки. 	Предоставить не только высококачественные блюда, но и приятный визуальный опыт.
8	Обслуживание в процессе трапезы	<ol style="list-style-type: none"> 1) Периодически подходить к столу, спрашивать, всё ли в порядке, предлагают дополнительное меню и напитки. 2) Убирать использованную посуду по мере необходимости, чтобы поддерживать порядок и чистоту на столе. 3) Понимать, когда стоит вмешаться, чтобы не отвлекать гостей, и когда лучше убрать пустые бокалы или тарелки. 	Убедиться, что гости чувствуют себя комфортно и рассматриваются во время всего процесса еды.
9	Предложение десертов и счёта	<ol style="list-style-type: none"> 1) После основного блюда предложить десерты и кофе, возможно, перечисляя их наизусть или показывая меню. 2) Если гости довольны, аккуратно предоставить счёт, возможно, с предложением разделить его. 	Содействовать завершающему этапу, обеспечивая высокий уровень обслуживания и создавая положительное общее впечатление.
10	Прощание с гостями	<ol style="list-style-type: none"> 1) Вежливо попрощаться, поблагодарить за посещение и пригласить к возвращению: «Спасибо, что вы с нами, будем рады видеть вас снова!». 2) При необходимости создать личный контакт, например, выдать визитки или предложить подписаться на новости ресторана. 	Завершение опыта может оставить у гостей хорошее впечатление, чтобы они захотели вернуться.

Обслуживание гостей в ресторане – это последовательный процесс, который начинается с дружелюбного приветствия и заканчивается прощанием. Каждый этап, включая выбор столика, предоставление меню, принятие заказа и обслуживание в процессе трапезы, играет важную роль в создании положительного впечатления. Внимание к деталям, информированность о меню и готовность помочь формируют атмосферу комфорта и уважения. Завершая опыт предложением десертов и вежливым прощанием, рестораны создают ощущение ценности для гостей, что способствует их желанию вернуться. Качественное обслуживание – это основа успешного бизнеса и высокая репутация заведения.

В целом, успешная организация услуг питания в отеле требует комплексного подхода, учитывающего как оперативные, так и стратегические аспекты. Инновации, внимательное отношение к деталям и постоянное стремление к улучшению качества сервиса играют ключевую роль в создании положительного опыта гостей. Таким образом, внедрение эффективных технологий обслуживания не только улучшает клиентский опыт, но и служит важнейшим инструментом для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия на рынке [6].

Базовые технологии обслуживания представляют собой основополагающие элементы, на которых строится гостиничный бизнес. Эти технологии не могут служить источником конкурентных преимуществ, поскольку они являются широко известными и общедоступными процессами. Фактически, их применяют подавляющее большинство отелей в индустрии гостеприимства, независимо от их размера или уровня услуг.

Такие технологии обслуживания включает в себя основные процедуры, такие как процесс бронирования, регистрация гостей, уборка номеров, предоставление услуг питания и напитков, а также работа на рецепции. Эти аспекты обслуживания формируют базовый уровень качества, который гости ожидают от каждого отеля.

Поскольку данные технологии являются общепринятыми, они не выделяют отдельные гостиницы на фоне конкурентов. Гостям гарантируется, что в любой гостинице они смогут воспользоваться стандартными услугами и процедурами, что создает основу для их ожиданий. Однако для того, чтобы привлечь внимание и обеспечить высокий уровень клиентского сервиса, отелям необходимо разрабатывать дополнительные услуги и уникальные предложения, которые будут превосходить эти базовые стандарты. Инновации и индивидуальные подходы становятся ключевыми факторами для успешной деятельности в конкурентной среде гостиничной индустрии. В таблице 7 представлены критерии качества обслуживания клиентов в отеле.

Таблица 7 – Критерии качества обслуживания клиентов

Критерии	
Понимание и отзывчивость сотрудников	Внимательный и индивидуальный подход к каждому гостю
Предупреждение ожиданий гостя	Доступность их для контакта
Компетентность персонала	Обеспечение безопасности
Стабильность работы	Своевременное информирование гостя

Важной и основной деятельностью персонала является обслуживание гостей. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний.

Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг.

Стандарты обслуживания, применяемые к персоналу гостиницы, связанному с обслуживанием гостей представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Стандарты обслуживания к персоналу гостиницы

№	Стандарт	Как выполняется и что требуется
1	Быстрота обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> – служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям; – требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку; – все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.
2	Точность исполнения заказа	– гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.
3	Предвосхищение желаний гостя	<ul style="list-style-type: none"> – необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят; – служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.
4	Дружелюбие и вежливость	<ul style="list-style-type: none"> – с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу; – следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8– 10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.
5	Внимательность	<ul style="list-style-type: none"> – дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты; – следует быть предельно внимательным
6	Форма одежды	<ul style="list-style-type: none"> – требуется полная форма – чистая, выглаженная и в хорошем состоянии; – группам сотрудников, работающим вместе, необходимо носить одинаковую форму; – все сотрудники должны носить именной значок, который крепится слева, значок должен быть высокого качества и хорошо читаем; – пиджаки и рубашки следует носить застегнутыми на все пуговицы, в помещениях обслуживания полезны только длинные рукава; – содержимое карманов одежды не должно искажать ее форму; – носки только темного цвета; – туфли с закрытой пяткой и носком, чистые и в хорошем состоянии.

Продолжение таблицы 8

№	Стандарт	Как выполняется и что требуется
7	Прическа и гигиена сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> – волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков; – волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади; – сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор; – борода не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены, и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм; – ногти: чистые (подстрижены у мужчин, у женщин – средней длины и покрашены только в нейтральные цвета); – мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо; – женщинам – не более двух колец, серьги сдержанного стиля.
8	Терпение	<ul style="list-style-type: none"> – жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер; – никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию.
9	Ответственность	<ul style="list-style-type: none"> – необходимо чувство ответственности и гордости при поддержании порядка в отеле; – в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица; – брать ответственность за решение проблемы следует на себя.
10	Конфиденциальность информации	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.
11	Знание работы	<ul style="list-style-type: none"> – любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

Одна из важнейших и качественных услуг является бронирование гостя на стойке ресепшн.

В приложении Д представлена процедура заселения и выселения гостя в отеле.

Корпоративную культуру ООО «Лотте Отель Владивосток» можно определить как систему коллективно – разделяемых ценностей. Основное средство воздействия на коллектив – убеждение. Социально-психологические методы руководства требуют, чтобы во главе коллектива были люди достаточно гибкие, умеющие использовать разнообразные аспекты управления. Успех деятельности руководителя в этом направлении зависит от того, насколько правильно применяет он различные формы социально-психологического воздействия, которые, в конечном счете, сформируют здоровые межличностные отношения. В качестве основных форм такого воздействия в «Лотте Отель Владивосток» используются:

- планирование социального развития трудовых коллективов;
- убеждение как метод воспитания и формирования личности;
- экономическое соревнование;
- критику и самокритику;

– постоянно действующие производственные совещания, которые выступают как метод управления и как форма участия трудящихся в управлении.

Корпоративная культура – это совокупность ценностей, идей, норм и правил, принятых на предприятии. ООО «Лотте Отель Владивосток» видит своей целью заботу о гостях, качество и комфорт. Миссией предприятия является первоклассное обслуживание на основе стандартов, отражающих мировую практику оказания гостиничных услуг. Выработанные стандарты обязательны к выполнению всеми сотрудниками компании. Поведение работников в отношении гостей, взаимоотношения с коллегами и партнерами – вся эта информация отражена и стандартизирована в Кодексе корпоративного поведения ООО. Он устанавливает стандарты работы, определяет характер взаимоотношений между сотрудниками, клиентами и партнерами [9].

Культура обслуживания в «Лотте Отель Владивосток» сосредоточена на квалифицированном и внимательном удовлетворении потребностей гостей. В связи с этим одной из ключевых задач в сфере гостеприимства является разработка и внедрение общепринятых стандартов и методов обслуживания, которые бы обеспечивали высокий уровень сервиса.

Для сотрудников «Лотте Отель Владивосток» культура предприятия охватывает множество важных аспектов. Во-первых, это создание дружеской и поддерживающей атмосферы, где коллеги могут работать в команде, взаимодействуя и помогая друг другу. Это способствует не только улучшению рабочего процесса, но и укреплению рабочих взаимоотношений. Во-вторых, отель предоставляет своим сотрудникам возможности для профессионального роста и развития. Важным элементом является наличие программ обучения и повышения квалификации, которые позволяют каждому члену команды развивать свои навыки и карьеру внутри компании. Дополнительные материальные льготы и система вознаграждений также играют значительную роль в культуре предприятия. Сотрудники отмечают за свои достижения, что, в свою очередь, способствует повышению мотивации и заинтересованности в качестве выполняемой работы.

Поздравления с повышением по службе, днем рождения или профессиональными праздниками помогают создать атмосферу заботы и внимания к каждому члену команды, что усиливает чувство принадлежности к общему делу. Также важно поддержание прозрачности внутри компании: информирование сотрудников о текущих планах и состоянии дел способствует созданию доверительного климата и повышает уровень вовлеченности персонала.

Таким образом, культура обслуживания в «Лотте Отель Владивосток» – это не просто набор правил и стандартов, а целостная система ценностей, которая формирует сплоченный коллектив и обеспечивает высокий уровень сервиса для гостей, что в конечном итоге влияет на успех всего гостиничного бизнеса.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «Лотте Отель Владивосток»

Стимулирование продаж ООО «Лотте Отель Владивосток» направлено на поощрение гостей, расширение системы распространения и укрепление лояльности розничных туристических агентств.

Отель предлагает пять пакетных предложений и акций для гостей [2].

1) Ранняя птичка, стоимостью 14 500 рублей, предлагает привлекательный пакет, который включает дополнительный завтрак стоимостью 2 000 рублей (с учетом НДС в размере 20%). В рамках этой программы также предусмотрено дополнительное размещение одного человека на одной кровати в номере за ту же цену в размере 2 000 рублей. Данная опция идеально подойдет для гостей, которые ценят удобство и комфорт в начале своего дня, а также хотят наслаждаться приятной атмосферой отеля.

2) Размещение и ужин стоимостью 15 200 рублей и предлагает вам уникальную возможность насладиться изысканными блюдами и комфортом во Владивостоке. В пакет включен бесплатный ужин в Лобби Баре «Рандеву» в зависимости от количества зарезервированных гостей, что позволяет вам закончить день в отличном настроении. Каждый день каждый гость получает один бесплатный купон на ужин стоимостью 1 000 рублей в ресторане «Рандеву», который действителен в течение 24 часов, чтобы вы могли насладиться кулинарными шедеврами в любое удобное время. Также вы получите бесплатную парковку и доступ к Wi-Fi на всей территории отеля, что делает ваше пребывание еще более комфортным. Этот пакет идеален для тех, кто ищет гастрономические удовольствия и высокое качество обслуживания в роскошной атмосфере.

3) Размещение и завтрак предложение стоимостью 15 600 рублей, предлагает прекрасную возможность насладиться отдыхом с полезными и вкусными завтраками. В рамках этого предложения в стоимость тарифа включены ежедневные завтраки в Лобби Баре «Рандеву», которые подаются бесплатно в зависимости от количества зарезервированных гостей, что позволяет вам зарядиться энергией на весь день. Кроме того, вы получите бесплатную парковку и доступ к Wi-Fi на всей территории отеля, что делает ваше пребывание максимально удобным и комфортным. Этот пакет идеально подходит для путешественников, ценящих качество услуг и уютную атмосферу, обеспечивая превосходное начало вашего дня в нашем отеле.

4) Лучшая цена, стоимостью 12 600 рублей предлагает вам комфорт и уют в современных номерах отеля ЛОТТЕ. Этот пакет обеспечит вам отличное проживание по выгодной цене, идеально подходящее для бизнес-путешественников и туристов. Важно отметить, что завтрак не включен в тарифный план, что позволяет вам выбирать, как и когда наслаждаться утренними угощениями. В дополнение к этому вы получите возможность пользоваться бесплатной

парковкой и доступом к Wi-Fi на всей территории отеля, что сделает ваше пребывание еще более приятным и удобным. Этот пакет – прекрасный выбор для тех, кто ценит качество и комфорт по доступной цене, позволяя сконцентрироваться на изучении города или заключении деловых сделок без лишних забот.

5) Пакет 1+1=3 предложение стоимостью 10 000 рублей предлагает уникальную возможность насладиться трёх ночным пребыванием в отеле ЛОТТЕ Владивосток по цене двух! Этот пакет идеально подходит для тех, кто хочет продлить своё пребывание и насладиться всеми удобствами отеля. Вы можете забронировать номера категории Стандарт и Делюкс, получая исключительное качество обслуживания и комфорт. Обратите внимание, что завтрак не включен в стоимость номера, что даёт вам гибкость в выборе питания. В стоимость также включены бесплатная парковка и доступ к Wi-Fi на всей территории отеля, что обеспечит вам полное спокойствие во время вашего пребывания. Этот тариф можно забронировать только при выборе трех ночей проживания и станет отличным способом провести время в Владивостоке, погрузившись в атмосферу уюта и комфорта.

К способам стимулирования продаж следует отнести специальную систему скидок для постоянных клиентов - платиновые карточки со скидкой 15 - 20 %, а также скидки для турфирм 20 %. При заказе номера через сайт отеля гостям предоставляется скидка в размере 10 %. Размер скидок на пользование услугами фитнес - центра и условия их предоставления приведены в таблице 9.

Таблица 9 – Скидки в отеле и условия их предоставления

Размер скидки, %	Условия предоставления скидки
50	Проживание в отеле при предъявлении гостевой карты.
50	Дети до 7 лет.
20	Разовое посещение в рабочие дни с 9:00 до 14:00.
10	Предъявление дисконтной Платиновой карты отеля «Хёндэ» (разовое посещение)
10	Покупка двух или более Клубных карт на одну семью.

Акции и специальные предложения играют важную роль в привлечении гостей к отелю. Например, в «Лотте Отель Владивосток» имеется уникальное предложение, специально разработанное для организаторов свадеб и новобрачных. Эти программы включают в себя различные бонусы и льготы, что делает их особенно привлекательными для пар, желающих отметить одно из самых важных событий в своей жизни в романтической и комфортной обстановке.

Кроме того, имидж компании ООО «Лотте Отель Владивосток» может существенно улучшиться благодаря информации о пребывании в гостинице известных личностей и знаменитостей. Такие события не только привлекают внимание, но и создают дополнительный интерес к отелю, ведь многие гости стремятся посетить место, где останавливались их кумиры. Преподнесение подобных историй через прессу и социальные сети может значительно усилить популярность отеля.

Важную роль в формировании имиджа гостиницы играют внешние коммуникационные средства, включая рекламу, участие в общественных инициативах, связи со средствами массовой информации и участие в выставках. Такое участие позволяет повышать видимость отеля в глазах потенциальных клиентов и укрепляет его репутацию. Удачное расположение гостиницы, в непосредственной близости к культурным и деловым объектам города, также делает её более привлекательной для разнообразных групп гостей – от туристов до деловых людей.

Отель активно использует свою полиграфическую продукцию в рекламных целях, выпускает визитки, фирменные бланки, конверты и пакеты, которые помогают передать корпоративный стиль и имидж. Рекламные материалы, такие как проспекты и буклеты, содержат точную и исчерпывающую информацию о предлагаемых услугах и условиях проживания, что, как правило, соответствует ожиданиям клиентов. Это доверительное отношение к рекламе способствует формированию позитивного имиджа и укреплению лояльности существующих и будущих гостей.

4 Система обеспечения безопасности в ООО «Лотте Отель Владивосток»

На территории «Лотте Отель Владивосток» функционирует служба безопасности, задача которой состоит в предотвращении правонарушений и обеспечении безопасности гостей и сотрудников. Эта служба осуществляет постоянно действующее видеонаблюдение, охватывающее различные зоны комплекса. В ее составе работают директор службы безопасности и 12 охранников, все из которых действуют в соответствии с Федеральным законом РФ от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Служба безопасности включает в себя четыре шлагбаума, вахту для контроля доступа персонала, а также пункт охраны вблизи стойки администратора. В отеле установлено около 100 камер видеонаблюдения, что позволяет осуществлять постоянный мониторинг обстановки. Все сотрудники охраны оснащены рациями для оперативной связи между собой, что способствует быстрой реакции на возможные инциденты. Кроме того, все номера отеля оборудованы электронными замками, что значительно снижает риск правонарушений и краж на территории гостиничного комплекса [10].

При приёме на работу на должность охранника директор службы безопасности должен придерживаться строгих требований безопасности, установленных в ВБЦ «Хёндэ», опирающихся на Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», которым обязан соответствовать данный претендент.;

- наличие интереса к работе, желание дальнейшего служебного роста;
- наличие действующего удостоверения частного охранника или диплома, либо возможность в период прохождения испытательного срока получить удостоверение;
- возраст от 20 до 50 лет (при наличии вакансий с соответствующими пожеланиями заказчика в индивидуальном порядке рассматриваются кандидаты старше 50 лет);
- рост от 170 см.;
- наличие прописки (постоянной регистрации);
- образование не ниже среднего;
- опрятный внешний вид;
- высокий уровень физической подготовки;
- отсутствие судимостей и административных правонарушений;
- отсутствие медицинских противопоказаний для работы в охране;
- наличие контактного телефона: домашний или мобильный телефон;
- успешное прохождение психологического тестирования и правового тестирования (для соискателей, претендующих на работу с оружием);
- отсутствие вредных привычек (алкоголизм, курение, наркомания);

- отсутствие компрометирующих материалов по предыдущим местам работы.

Охранник может быть уволен в случае:

- неоднократного привлечения в течение года охранника к административной ответственности за совершение административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и общественную безопасность;

- возникновения обстоятельств, при которых гражданин не может претендовать на приобретение правового статуса частного охранника;

- окончания срока действия удостоверения частного охранника, добровольного отказа от такого удостоверения либо смерти гражданина.

Для обеспечения пожарной безопасности гостиничный комплекс действует в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности». В гостинице установлена современная электронная система пожарной безопасности, которая включает в себя систему сигнализации и автоматические спринклерные установки для тушения пожара. Эти системы активируются автоматически, без необходимости вмешательства человека. При срабатывании спринклера сигнал немедленно передается на пульт управления, после чего запускается автоматизированная схема оповещения о чрезвычайной ситуации. В ответ на это действие ответственное лицо службы безопасности принимает меры для ликвидации угрозы. В каждом номере, коридорах и других зонах гостиницы размещены огнетушители, которые обеспечивают возможность быстро и эффективно потушить небольшие возгорания.

Кроме того, в каждом номере предусмотрена спасательная верёвка, что дает возможность гостям при возникновении сильного пожара, когда выход из помещения затруднен, безопасно покинуть номер. Эти меры направлены на максимальное обеспечение безопасности и комфортное пребывание гостей в комплексе. Кроме того, на случай энергоаварий и отключений воды в отеле предусмотрены резервные источники как энерго-, так и водоснабжения.

Обеспечение безопасности в производственной деятельности ресторана является ключевым аспектом, который подразумевает минимизацию недопустимых рисков, способных нанести ущерб здоровью или жизни людей. В ресторане, находящемся в отеле «Хёндэ», процесс производства пищевых продуктов осуществляется строго в соответствии с законодательством Российской Федерации, в частности с Федеральным законом от 2 января 2000 года № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Это законодательство гарантирует соблюдение необходимых стандартов безопасности в процессе приготовления и подачи блюд. Для обеспечения высокого уровня безопасности, требования к производству пищевой продукции в ресторане соответствуют актуальным санитарным нормам, такой как СП 2.3.6.1079-01, который включает санитарно-эпидемиологические требования к организациям

общественного питания, а также к изготовлению и обороту продовольственного сырья и пищевых продуктов. Кроме того, соблюдаются санитарные правила, указанные в СанПиН 42-123-4117-86, которые регламентируют условия и сроки хранения особо скоропортящихся продуктов. Это гарантирует, что все продукты, используемые для приготовления блюд, сохраняют свои свойства и остаются безопасными для потребления.

Стандарты безопасности не только способствуют повышению уровня защиты на предприятии, но и обеспечивают здоровую и комфортную атмосферу как для гостей, так и для сотрудников. Весь используемый в ресторане оборудование, технологии и меры предосторожности направлены на предупреждение возникновения каких-либо опасностей, которые могут угрожать людям. Важно, чтобы эти меры не создавали дополнительного риска для здоровья и жизни всех присутствующих в ресторане.

Таким образом, «Лотте Отель Владивосток» уделяет особое внимание всем аспектам безопасности, что включает в себя обучение персонала, регулярные проверки и строгий контроль за соблюдением санитарных норм. Это создает уверенность у гостей, что они находятся в безопасной среде, где их здоровье и благополучие находятся в приоритете. Системный подход к вопросам безопасности позволяет не только предотвратить потенциальные риски, но и укрепить доверие со стороны клиентов, что, в свою очередь, положительно сказывается на репутации всего гостиничного комплекса.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Служба питания в гостинице играет ключевую роль в обеспечении комфортного пребывания гостей, предлагая разнообразные услуги по организации питания и отдыха. Основной задачей этой службы является создание и поддержание высокого уровня качества и разнообразия блюд и напитков, соответствующего стандартам гостиничного сервиса и ожиданиям клиентов. Это включает в себя разработку меню, которое должно быть не только привлекательным, но и сбалансированным с точки зрения питательных веществ. Служба питания также отвечает за закупку продуктов, организацию их хранения, обработку и приготовление, а также подачу блюд [11].

Данные задачи службы питания прописаны в таблице 10.

Таблица 10 – Задачи службы питания

Задача	Описание задачи
Разработка меню	Создание разнообразного и сбалансированного меню, соответствующего стандартам гостиничного сервиса.
Закупка продуктов	Организация поставок и контроль качества продуктов, необходимых для приготовления блюд.
Приготовление пищи	Обеспечение высококачественного и безопасного приготовления блюд профессиональным поваром и кухонным персоналом.
Соблюдение санитарных норм	Гарантия выполнения всех санитарных и гигиенических требований на кухне и в зале.
Обслуживание гостей	Организация быстрого и качественного обслуживания в ресторане, баре и на банкетах.
Организация специальных мероприятий	Подготовка и обслуживание банкетов, фуршетов и других мероприятий по запросу клиентов.
Обратная связь и улучшение сервиса	Сбор отзывов от гостей и адаптация меню и сервисов на основе полученных данных.
Обучение персонала	Проведение тренингов и инструктажей для сотрудников, чтобы поддерживать высокие стандарты обслуживания и кулинарного мастерства.

Кроме того, служба питания занимается организацией различных форматов обслуживания, таких как завтрак «шведский стол», обеды или ужины à la carte, фуршеты и банкетные мероприятия. Важно, чтобы каждое блюдо не только соответствовало высоким стандартам качества, но и было подано в удобной и эстетичной форме. Это требует от сотрудников высокой квалификации и профессионализма.

Состав службы питания включает несколько ключевых специалистов. В первую очередь, это шеф-повар, который отвечает за общее руководство кухней, разработку меню и контролирование качества приготовления блюд. Под его руководством работают повара

различных специализаций, ответственных за горячие, холодные блюда, выпечку и десерты. Также в состав службы могут входить бармены, которые отвечают за приготовление и подачу напитков, включая коктейли, и официанты, обслуживающие гостей в ресторане или во время банкетов. Состав службы и его задачи представлены ниже в таблице 11.

Таблица 11 – Состав службы питания

Должность	Задача должности
Шеф-повар	Руководит кухней, разрабатывает меню и контролирует качество приготовления блюд.
Повар	Готовит блюда по установленным рецептам и стандартам.
Помощник повара	Поддерживает поваров, выполняет подготовительные работы и помогает в приготовлении пищи.
Бармен	Готовит и подает напитки, включая алкогольные коктейли.
Официанты	Обслуживают гостей в ресторане и баре, принимают заказы и подают блюда.
Сомелье	Консультирует по выбору вин и других напитков, отвечает за их подачу.
Кладовщик	Отвечает за учет и контроль запасов продуктов и напитков.
Уборщица/уборщик	Обеспечивает чистоту в зале ресторана и на кухне.

Ключевой задачей службы питания также является обеспечение соблюдения санитарных норм и правил, что критически важно для поддержания здоровья и безопасности гостей. Служба регулярно проводит обучение и инструктажи для персонала, чтобы гарантировать, что все сотрудники знают и соблюдают необходимые стандарты. Не менее важным аспектом работы службы питания является взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Это сотрудничество необходимо для организации различных мероприятий, таких как конференции, свадьбы, корпоративы, при которых требуется комплексное обслуживание по питанию. В этом контексте служба питания должна быть гибкой и готовой быстро реагировать на изменяющиеся запросы гостей.

Таким образом, служба питания в гостинице выполняет огромный объем задач, направленных на создание комфортной атмосферы для клиентов, обеспечение высокого уровня сервиса и поддержание репутации отеля. Высококачественное питание и грамотное обслуживание играют важную роль в формировании общего впечатления о гостинице и нередко становятся одним из ключевых факторов, влияющих на решение гостей о повторном визите.

ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Деятельность сотрудников службы питания в гостинице охватывает широкий спектр задач, направленных на обеспечение качественного и комфортного питания для гостей. Шеф-повар, как руководитель этой службы, занимается планированием и разработкой меню, учитывая сезонные продукты и предпочтения клиентов. Он контролирует весь процесс

приготовления пищи, следит за качеством ингредиентов и готовых блюд, а также организует работу всего кухонного персонала. Повар, работающий под руководством шефа, непосредственно готовит блюда, следуя установленным рецептам, и заботится о высокой эстетике подачи [11].

Помощники повара помогают в подготовке ингредиентов, занимаются чисткой овощей, нарезкой мяса и другими задачами, позволяя поварам сосредоточиться на более сложных аспектах приготовления. Важную роль в ресторанном обслуживании играют официанты, которые принимают заказы, рекомендуют блюда и напитки, а также обеспечивают высококачественное обслуживание на протяжении всего пребывания гостей в ресторане.

Официанты также отвечают за поддержание порядка на столах, быстрое реагирование на запросы клиентов и создание комфортной атмосферы.

Бармены занимаются приготовлением различных напитков, включая коктейли, и курируют винную карту, консультируя гостей по выбору напитков. Сомелье, если он есть в составе, обеспечивает профессиональную подачу вин и может организовать дегустацию, что добавляет ценности к общему впечатлению от ужина.

Кладовщик осуществляет управление запасами продуктов и напитков, ведет учет и контролирует сроки годности, обеспечивая тем самым непрерывность работы кухни и ресторана.

Кроме того, уборщики отвечают за поддержание чистоты на кухне и в зале ресторана, что является важным аспектом безопасности и гигиены. Все сотрудники службы питания работают в тесном взаимодействии друг с другом, что позволяет создавать слаженную команду, ориентированную на высокие стандарты обслуживания и удовлетворение потребностей гостей. Их деятельность требует не только профессиональных навыков, но и внимательного отношения к деталям, умения общаться с клиентами и быстро реагировать на их запросы, что в конечном итоге способствует комфортному и приятному пребыванию гостей в гостинице.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Контроль деятельности сотрудников службы питания в гостинице осуществляется на нескольких уровнях и в различных аспектах с целью обеспечения высокого уровня качества и удовлетворенности гостей. В первую очередь, шеф-повар играет ключевую роль в этом процессе. Он не только разрабатывает меню и отвечает за качество продукции, но и ежедневно контролирует работу кухни, оценивая, как соблюдаются стандарты приготовления и подачи блюд. Шеф-повар регулярно проводит дегустации блюд, выявляет слабые места в процессах и вносит коррективы, если это необходимо [11].

Важным аспектом контроля является проверка соблюдения санитарных норм и правил гигиены. Здесь на помощь приходят специальные процедуры, которые могут включать

внутренние аудиторы или ответственные за чистоту. Они следят за тем, чтобы все сотрудники строго соблюдали требования, касающиеся хранения продуктов, их обработки и использования оборудования, что крайне важно для обеспечения безопасности пищи.

Кроме того, регулярные тренинги и инструктажи для персонала помогают поддерживать высокий уровень знаний и навыков среди сотрудников. Менеджер по качеству или гастрономический консультант может быть привлечен для оценки работы ресторана и кухни, предлагая дополнительные рекомендации и улучшения. Также важным элементом контроля является система обратной связи от гостей. Опросы, отзывы и комментарии становятся основой для анализа работы службы питания.

Официанты, взаимодействуя с клиентами, могут оперативно передавать информацию о пожеланиях и замечаниях гостей, что позволяет оперативно вносить корректировки и улучшать сервис. В дополнение к этому, владельцы гостиницы или управляющий могут проводить периодические ревизии работы службы питания, анализируя бюджеты, товар оборачиваемость и финансовые показатели, что также помогает в выявлении проблем и области для улучшения. Все эти элементы контроля создают комплексный подход, который обеспечивают высокие стандарты качества в работе службы питания, тем самым улучшая общий опыт пребывания гостей в гостинице.

В деятельность службы питания в гостинице играет роль в создании комфортной и уникальной атмосферы для гостей, воздействуя на их общее впечатление от пребывания. Слаженная работа сотрудников, таких как шеф-повар, повара, официанты и бармены, обеспечивает не только высокое качество питания, но и исключительный уровень обслуживания. Эффективные механизмы контроля, начиная от ежедневного мониторинга работы кухни и соблюдения санитарных норм и заканчивая получением обратной связи от гостей, способствуют поддержанию высоких стандартов и постоянному улучшению сервиса.

Контроль качества в службе питания требует комплексного подхода, включающего обучение персонала, внедрение новых технологий и методов, а также регулярный анализ работы. В результате, правильно организованная служба питания не только удовлетворяет гастрономические предпочтения клиентов, но и способствует формированию положительного имиджа гостиницы, укрепляя её конкурентные позиции на рынке. Таким образом, высококачественная служба питания является одним из основных факторов успеха гостиничного бизнеса, который напрямую влияет на лояльность клиентов и уровень их удовлетворенности.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице играет ключевую роль в обеспечении комфорта гостей и поддержании высокого уровня качества

предоставляемых услуг. Потребности этой службы можно охарактеризовать с нескольких точек зрения, отражая их важность для успешной работы гостиницы.

Прежде всего, одной из основных потребностей службы является наличие хорошо обученного персонала. Высококвалифицированные сотрудники, которые понимают стандарты обслуживания и умеют обращаться с различными системами и оборудованием, являются залогом успешной работы службы. Они должны обладать навыками в области коммуникации, чтобы правильно взаимодействовать с гостями и эффективно решать их запросы и проблемы. Регулярное обучение и повышение квалификации персонала также являются важными аспектами для поддержания высокого уровня услуг [13].

Второй важной потребностью является наличие современного и качественного оборудования, которое используется для обеспечения ежедневного обслуживания номерного фонда. Это включает в себя не только мебель и технику, но и средства для уборки и поддержания чистоты. Инвестиции в качественное оборудование помогают увеличить эффективность работы и снизить время, необходимое для выполнения задач, улучшая общее качество услуг, предоставляемых гостиницей.

Не менее важной является потребность в эффективной организации процессов работы службы. Это означает наличие четких процедур и инструкций по обслуживанию номеров, регулярной проверке состояния оборудования и соблюдению стандартов чистоты и безопасности. Оптимизация внутренних процессов и внедрение современных технологий, таких как автоматизированные системы бронирования и управления, могут значительно улучшить оперативность работы и качество обслуживания.

Также следует отметить, что служба обслуживания и эксплуатации нуждается в постоянной поддержке со стороны руководства гостиницы как в плане финансовых ресурсов, так и в плане обратной связи. Финансирование позволяет обновлять оборудование и инструменты, а руководство, предоставляя возможности для диалога, может получать информацию о потребностях сотрудников и о том, что необходимо для улучшения качества работы. Это, в свою очередь, способствует повышению морального духа персонала и улучшает общее качество обслуживания гостей. Наконец, инициатива по получению обратной связи от гостей о качестве предоставляемых услуг и об их впечатлениях от проживания в номерах является важной частью работы службы. Анализ отзывов и рейтинг удовлетворенности позволяет выявить слабые места в обслуживании, оперативно реагировать на замечания и вносить изменения для улучшения качества обслуживания. Это также способствует созданию лояльного клиента, который будет готов вновь выбрать данную гостиницу [12].

Таким образом, потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда охватывают широкий спектр аспектов, включая квалификацию персонала, наличие

необходимого оборудования, организацию работы, финансовую поддержку и обратную связь от гостей. Удовлетворение этих потребностей является основой для создания высокого уровня сервиса и гарантией комфорта для гостей гостиницы.

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице является многосторонним процессом, который требует слаженной работы, эффективного управления и высокой квалификации персонала. Эти сотрудники играют ключевую роль в обеспечении комфорта и удовлетворенности гостей, а их ежедневные задачи охватывают широкий спектр операций. Одной из основных функций сотрудников службы обслуживания является уборка и подготовка номерного фонда. Каждый день после выезда гостей проводится тщательная уборка номеров, что включает в себя не только очистку поверхностей и смену постельного белья, но и дезинфекцию в соответствии с актуальными стандартами безопасности. Это важно для поддержания высоких стандартов гигиены и здоровья, особенно в свете современных требований к санитарным условиям. Сотрудники должны следовать строгим инструкциям и использовать профессиональные чистящие средства, что требует владения техническими знаниями о каждой из используемых химических субстанций [13].

К другой важной задаче относится текущий мониторинг состояния оборудования и мебели в номерах. Сотрудники службы обязаны регулярно проверять функциональность различных систем, таких как кондиционеры, отопление, освещение и сантехника. При выявлении неисправностей они должны документировать их и передавать информацию в технический отдел для последующего ремонта. Это требует внимательности, умения быстро реагировать на обнаруженные проблемы и понимания основ работы технического оборудования. Кроме того, труд сотрудников включает в себя оказание помощи гостям. Это может быть связано с выполнением запросов на дополнительное обслуживание, таких как предоставление дополнительных полотенец, косметических принадлежностей или продуктов питания. Сотрудники должны уметь четко и вежливо общаться с гостями, проявляя уважение и стремление помочь, что является важной частью создания позитивного опыта проживания.

Ключевым аспектом работы службы является управление процессами обслуживания. Сотрудники должны уметь эффективно сочетать свои обязанности, планируя и приоритизируя задачи в зависимости от текущих нужд гостиницы. Это подразумевает работу в команде, взаимодействие с другими службами, такими как рецепция или техническая поддержка, что требует отличных коммуникативных навыков и понимания общих бизнес-процессов гостиницы.

Еще одной важной частью работы является получение и анализ отзывов от гостей. Сотрудники часто являются первым контактом, который гости имеют с гостиницей. Они могут

напрямую получать отклики о качестве обслуживания и комфорте номеров. Эти замечания и предложения должны быть зафиксированы и переданы руководству для анализа и улучшения качества предоставляемых услуг. Это активное вовлечение в организацию обратной связи создает атмосферу внимательности и заботы о клиентах, что может значительно повысить их удовлетворенность. Важно также отметить, что сотрудники службы обслуживания должны постоянно повышать свою квалификацию и адаптироваться к изменениям в сфере гостиничного бизнеса. Это может включать обучение новым стандартам работы, технологиям и методам обслуживания, что является залогом профессионального роста и повышения качества работы.

Таким образом, деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда сочетает в себе многофункциональные обязанности, включая уборку и подготовку номеров, мониторинг состояния оборудования, помощь гостям и управление процессами. Высокий уровень ответственности и профессионализма этих сотрудников является залогом успешной работы гостиницы и создания комфортной атмосферы для гостей.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания.

Контроль за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице является важной составляющей обеспечения качества обслуживания и поддержания высокой репутации заведения. В этом процессе участвует несколько уровней управления и разнообразные инструменты контроля, направленные на оценку эффективности работы и соблюдение стандартов гостиничного сервиса.

На первом уровне контроль осуществляется непосредственными руководителями, такими как начальники смены и супервайзеры. Они отвечают за оперативное управление персоналом, распределение задач и контроль выполнения ежедневных обязанностей. Руководители наблюдают за работой сотрудников, проверяют качество уборки и состояния номеров, проводят регулярные инспекции. Их задача – выявлять нарушения стандартов обслуживания, давать оперативные рекомендации и корректировать работу сотрудников в реальном времени. Эти менеджеры играют ключевую роль, так как они находятся на местах и могут сразу же отреагировать на возникающие проблемы.

На следующем уровне контроля находятся менеджеры более высокого уровня, такие как управляющий гостиницы или директор по обслуживанию. Они осуществляют оценку работы всей службы, анализируя отчеты о выполнении задач и уровень удовлетворенности гостей. Эта категория управленцев использует более широкие инструменты анализа, включая сбор статистики, отзывы клиентов и участие в проведении некоторых проверок. Важно, чтобы они не только контролировали, но и создавали условия для развития работников, включая

организацию дополнительных тренингов и обучающих семинаров. Это позволяет не только закрыть выявленные проблемы, но и повысить общий уровень качества работы сотрудников.

Кроме того, контроль может осуществляться через использование технологий, таких как системы управления качеством или программное обеспечение для мониторинга работы службы. Автоматизированные системы позволяют отслеживать основные показатели эффективности, включая сроки уборки, количество выполненных заказов на дополнительное обслуживание и статистику по запросам гостей. Это обеспечивает возможность мгновенного реагирования на случаи ненадлежащего выполнения обязанностей и помогает в принятии обоснованных управленческих решений [12].

Неотъемлемой частью контроля является также обратная связь от гостей. В отелях, как правило, используются анкеты удовлетворенности, предоставляемые после проживания, онлайн-отзывы и системы оценки на платформах бронирования. Эти данные позволяют определить слабые места в работе службы и получить объективную оценку с точки зрения клиентов. Опросы могут включать как открытые вопросы, так и рейтинговые системы, что помогает собрать информацию о конкретных аспектах, таких как чистота, качество обслуживания, быстрота реагирования на запросы и общее впечатление от проживания.

Кроме того, регулярные тренинги и аттестации работников служат важным инструментом контроля. В процессе обучения сотрудники могут быть ознакомлены с новыми стандартами, технологиями и методами обслуживания, что также улучшает общее качество работы службы. Руководство часто использует результаты таких аттестаций для определения уровня профессионализма своих сотрудников и разработке индивидуальных планов обучения.

Таким образом, контроль за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда осуществляется на различных уровнях и с использованием множества инструментариев. Этот процесс является динамичным и требует постоянного совершенствования для обеспечения высокого качества сервиса и удовлетворенности гостей. Слаженная работа всех участников контрольного процесса позволяет поддерживать высокий уровень услуг в гостинице, что в конечном итоге приводит к повышению лояльности клиентов и успешному функционированию бизнеса в целом.

6 Индивидуальное задание

1) Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов.

Изучение и отработка технологии сбора использованной посуды и приборов – важная часть работы на предприятиях общественного питания, влияющая на качество обслуживания и санитарные условия [12].

В первый этап изучения входит:

- 1) ознакомление сотрудников с задачами;
- 2) ознакомление сотрудников со стандартами работы;
- 3) проведение инструктажей – поможет объяснить важность аккуратного обращения с посудой и безопасности.

посудой и безопасности.

Во втором этапе подготовка рабочего пространства:

- 1) определите место для сбора;
- 2) обеспечьте наличие тележек, корзин и защитного снаряжения для сотрудников.

Разработка алгоритма сбора посуды включает в себя:

- 1) визуальный осмотр столов;
- 2) аккуратное удаление всех использованных приборов (включая солонки и стаканы).

Эффективный сбор можно организовать, работая парами: один убирает, второй следит за порядком. После сбора посуды её помещают в тележку для транспортировки в зону мойки. Важно сортировать посуду (тарелки, столовые приборы, стаканы) для упрощения мытья и минимизации повреждений. Обучение работников обращению с оборудованием, монтажу мытья и соблюдению санитарных норм следует проводить тщательно.

Контроль качества также важен: необходимо проверять чистоту и целостность посуды после мытья. В конце анализа работы проводите собрания, на которых обсуждаются недочеты и улучшения.

Таким образом, эффективный процесс сбора посуды на предприятии включает подготовку, выполнение, мониторинг и анализ, что способствует созданию высоких стандартов обслуживания и санитарной безопасности.

2) Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.

Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей – это важный процесс, включающий несколько ключевых этапов, который позволяет обеспечить высокий уровень сервиса, безопасности и качества блюд [6].

На первом этапе необходимо установить требования к обслуживанию потребителей, включая санитарные нормы и стандарты качества продуктов. Также следует создать график

подготовки, который будет включать тренинги для персонала, проверки состояния оборудования и контроль поставок продуктов.

Следующий аспект касается подготовки персонала. Регулярные тренинги включают санитарные нормы, правила обслуживания клиентов, предлагаемые услуги и основы безопасности. Важно также разработать учебные материалы, такие как инструкции и чек-листы, которые помогут сотрудникам выполнить свою работу более эффективно.

Не менее важным является подготовка оборудования и инфраструктуры. Перед началом обслуживания необходимо провести полный осмотр всего оборудования, чтобы убедиться в его исправности. Это касается посуды, кухонной техники, столов и стульев. Организация рабочего пространства поможет предотвратить перекрестное загрязнение, что является залогом безопасного и качественного обслуживания. Также важно обратить внимание на качество поступающих продуктов. Установите систему контроля за свежестью и сроками годности, а также правильно организуйте хранение продуктов, разделяя их по категориям, чтобы минимизировать риск загрязнения.

Проведение репетиции обслуживания перед началом работы позволит сотрудникам отработать взаимодействие и протестировать все процессы. После репетиции важно оценить готовность предприятия, собирая мнения сотрудников о их готовности и проводя контроль за выполнением стандартов [13].

Наконец, после начала обслуживания не забывайте собирать отзывы от потребителей и персонала. Это поможет вам оценить качество обслуживания и внести необходимые изменения в процессы. Таким образом, системный подход к организации и проверке подготовки предприятий и персонала гарантирует высокий уровень обслуживания, что способствует удовлетворенности клиентов и успешности бизнеса.

3) Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания является ключевым элементом управления качеством в общественном питании. Контроль не только обеспечивает соответствие стандартам, но и помогает выявлять проблемы, своевременно их решать и вносить улучшения. Рассмотрим основные аспекты этого процесса [10].

Первым шагом в контроле является четкое определение стандартов, которым должен соответствовать персонал. Стандарты могут охватывать различные аспекты деятельности, включая:

– санитарные нормы: соблюдение правил гигиены, чистоты и безопасности в процессе приготовления и обслуживания еды.

– качество обслуживания: стандарты общения с клиентами, скорость обслуживания, вежливость и профессионализм.

– правила приготовления блюд: соблюдение рецептур, температурных режимов, методов приготовления и подачи.

Четкие и доступные для понимания стандарты описывают ожидания, что облегчает их исполнение.

Контроль выполнения стандартов невозможен без предварительного обучения работников. Тренинги должны быть регулярными и охватывать такие аспекты, как:

– основы безопасности и санитарии.

– правила обслуживания клиентов.

– технические навыки, необходимые для работы на кухне и в зале обслуживания.

Обучение сотрудников – это серьезная инвестиция в качество и стабильность работы.

Осуществление регулярных проверок – важный элемент контроля. Эти проверки могут включать:

– визуальные инспекции – осмотр состояния оборудования, чистоты рабочих мест, соблюдения санитарных норм.

– оценку качества обслуживания – тайный покупатель, отзывы клиентов, наблюдение за тем, как сотрудники проводят время с клиентами.

– проверки выполнения технологических процессов – соблюдение рецептур, использование правильного оборудования и материалов.

Регулярность таких проверок поможет поддерживать стандарты на высоком уровне.

После проведения проверок важно не только выявить нарушения, но и проанализировать результаты. Это может включать:

– сбор данных о количестве нарушений и их типах.

– оценка уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников.

– анализ процессов, связанных с обслуживанием, для выявления узких мест.

Анализ позволяет лучше понять, где необходимо внедрить изменения или улучшения.

Сбор обратной связи от сотрудников и клиентов является критически важным шагом в контроле выполнения стандартов. На основе полученной информации можно:

1) Внести изменения в обучение и подготовку сотрудников.

2) Пересмотреть стандарты и внедрить новые практики, которые лучше соответствуют требованиям клиентов.

3) Реализовать программы поощрения для сотрудников, демонстрирующих высокие результаты.

Корректировка стандартов и процессов на основе обратной связи поможет улучшить качество обслуживания и повысить общую эффективность работы.

Для эффективного контроля выполнения стандартов целесообразно внедрить комплексную систему управления качеством, которая включает:

- стандарты и процедуры, описывающие контроль качества.
- мониторинг и аудит процессов на регулярной основе.
- обучение и развитие персонала в соответствии с изменениями стандартов и наилучшими практиками.

Система управления качеством позволит эффективно отслеживать и улучшать все аспекты деятельности персонала службы питания.

Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания – это многоуровневый процесс, который включает определение стандартов, обучение, регулярные проверки, анализ результатов, обратную связь и корректировку. Эффективный контроль не только обеспечивает высокие стандарты обслуживания и безопасность, но и способствует удовлетворенности клиентов и улучшению репутации предприятия. Системный подход к контролю позволяет создать условия для постоянного улучшения, что является ключевым фактором успешного функционирования заведения общественного питания.

4) Подготовка к обслуживанию и приему гостей.

Подготовка к обслуживанию и приему гостей в предприятиях общественного питания – это важный процесс, требующий тщательного планирования и координации действий всех сотрудников. Первым шагом к успешной подготовке является создание подробного плана, который включает все этапы обслуживания, начиная от момента прихода гостей до их ухода [9].

На этапе подготовки необходимо убедиться, что все сотрудники осведомлены о своих обязанностях и имеют необходимую информацию о меню и услугах заведения. Важно проводить пред обслуживание: это включает в себя проверку состояния оборудования, столового инвентаря и чистоты помещений. Все столы должны быть аккуратно накрыты, а в зале – поддерживаться комфортная температура и освещение. Обратите внимание на вентилируемость помещения и отсутствие посторонних запахов.

Заблаговременное планирование заведения также подразумевает правильное управление запасами продуктов и ингредиентов. Необходимо следить за наличием всех необходимых продуктовых запасов в соответствии с меню, чтобы избежать ситуаций, когда востребованное блюдо оказывается недоступным. Все блюда, которые подаются, должны быть свежими и соответствовать стандартам качества, поэтому важно заранее подготовить все ингредиенты. Кроме того, для обслуживания гостей необходимо установить четкие стандартные операционные процедуры (СОП). Это включает в себя инструкции по общению с клиентами, правила

проведения заказа и подачи блюд. Все работники должны пройти обучение, чтобы знать порядок действий, особенно в случае каких-либо критических ситуаций, таких как аллергены или особые запросы клиентов.

Прием гостей начинается с приветствия и сопровождения к столу. Сотрудник должен быть вежлив, внимателен и готов предложить помощь. Важно уделять внимание каждому клиенту, создавая у них ощущение комфорта и заботы. Во время обслуживания необходимо оставлять время для общения с клиентами, чтобы они могли задать вопросы о меню, получить рекомендации и обсудить выбор.

Рекомендуется также проводить регулярные проверки состояния всего оборудования и инвентаря в процессе обслуживания. В случае, если необходимо собрать грязные тарелки или заменить напитки, сотрудники должны быть преактивными, чтобы гости не дожидались долгого времени. После завершения обслуживания важно проводить прощальное взаимодействие с клиентом, узнавая его мнение о блюдах и сервисе, что позволит укрепить клиентскую лояльность и учесть рекомендации для будущего.

Подготовка к обслуживанию и приему гостей требует внимательности, профессионализма и команды, которая работает в едином ритме. Такая координация действий всех сотрудников позволяет создать позитивную атмосферу и обеспечить высокий уровень обслуживания, что, в свою очередь, сказывается на репутации заведения и удовлетворенности клиентов.

5) Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана

Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана – это важный аспект работы, который требует от сотрудников высокого уровня профессионализма и внимательности. Успешное управление возникающими проблемами влияет на впечатление клиентов. При встрече гостей работник должен приветствовать их дружелюбно и искренне. Если гости ожидают долгое время на столик, важно объяснить ситуацию и предложить напитки или закуски в ожидании, чтобы смягчить негативные ощущения.

Если гости недовольны условиями или качеством стола, сотрудник должен предложить альтернативные варианты, например, пересадить их на другой столик или устранить шум. Важно при этом сохранять вежливый тон общения [11].

Если определенные блюда из меню недоступны, следует заблаговременно уведомить клиентов и предложить альтернативные позиции. Умение объяснять меню и предлагать аналогичные блюда помогает удержать интерес гостей. Активное внимание к клиентам включает в себя выяснение возможных аллергий или предпочтений. При возникновении конфликтов важно выслушать гостей, извиниться и предложить решение. Если проблема серьезная, стоит привлечь менеджера.

В завершение обслуживания важно предложить десерт или кофе и поблагодарить гостей за посещение. Открытость к обратной связи позволит улучшить качество обслуживания в будущем. Эффективное управление ситуациями способствует лояльности клиентов и позитивной репутации ресторана.

б) Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.

Решение ситуаций в период приема и оформления заказа в ресторане требует от персонала внимательности, быстрой реакции и высокой степени обслуживания. Важно создать комфортную атмосферу для клиентов и обеспечить качественное выполнение их запросов [13]. Ниже в таблице 12 приведены основные ситуации и способы их решения.

Таблица 12 – Решение ситуаций в ресторане

№	Вид ситуации	Способ решения ситуации
1	Неправильный заказ	Если гость получил не то блюдо, что заказал, сотрудник должен сразу принести нужное блюдо. Важно извиниться за ошибку и предложить гостю бесплатное дополнение, например, десерт или напиток, чтобы сгладить ситуацию. Быстрое реагирование демонстрирует заботу о клиенте.
2	Ожидание заказа	Если заказ задерживается, важно информировать клиента о времени ожидания. Сотрудник может предложить гостю бесплатный напиток или закуску в это время как способ компенсации. Прозрачность и честность в общении помогают сохранять доверие.
3	Недоступность блюда	Если выбранное блюдо недоступно, следует четко и вежливо объяснить ситуацию. Важно предложить альтернативные варианты, учитывая предпочтения клиента. Знание меню поможет сотруднику быстро рекомендовать похожие блюда.
4	Аллергии и особые предпочтения	Принимая заказ, важно задавать вопросы о возможных аллергиях или предпочтениях. Если гость сообщает о наличии аллергии, следует внимательно предложить альтернативные блюда. Гостям будет приятно, если персонал заранее узнает, какие ингредиенты входят в состав блюд.
5	Несоответствие ожиданиям	Если клиент недоволен предложением или ценой, следует внимательно выслушать его замечания и предложить помощь в выборе. Попробуйте предложить специальные блюда или акции, которые могут заинтересовать клиента. Проявление внимания к мнению клиента может помочь изменить его восприятие.
6	Смена заказа	Если гость решил изменить свой заказ после его оформления, следует с пониманием отнестись к этому. Сотрудник должен помочь внести изменения и объяснить возможные последствия, например, увеличение времени ожидания или изменение цены.
7	Технические проблемы	Если есть проблемы с системой заказа (например, сбой кассовой системы или пейджера), необходимо сразу же уведомить клиента о ситуации. Важно решить вопрос вручную и предоставить бумажный счет, если система не работает. Убедитесь, что ваши действия не отразятся на качестве обслуживания.

Эффективное решение проблем в процессе приема и оформления заказа требует от сотрудников гибкости, внимательности и умения работать в стрессовых ситуациях. Быстрая

реакция, открытое общение с клиентами и стремление к их удовлетворению помогут создать положительное впечатление о ресторане и увеличить вероятность повторного посещения.

7) Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.

Решение ситуаций при расчете с гостями в организациях службы питания, таких как рестораны, кафе или столовые, также требует внимательного подхода и высокой степени обслуживания. Правильное и эффективное взаимодействие с клиентами на этапе расчета может значительно повлиять на их общее впечатление о заведении. Вот несколько распространенных ситуаций и способы их решения в таблице 13.

Таблица 13 – Решение ситуаций при расчете с гостями

№	Ситуация	Решение ситуации
1	Ошибки в счете	Если гость замечает ошибки в счете (например, неверное количество блюд или неправильная сумма), важно сразу же извиниться и провести проверку. Сотрудник должен быть готов прокомментировать каждый пункт счета и внести необходимые изменения. Важно реагировать быстро и корректно, чтобы не испортить впечатление от посещения.
2	Несоответствие ожидаемой суммы	Если гость считает сумму завышенной или не соответствует ожиданиям, стоит внимательно выслушать его и объяснить, как формировалась цена (например, учёт специальных акций или платных дополнений). Обязательно поблагодарите клиента за обратную связь и предложите возможные варианты, если это возможно.
3	Оплата наличными и картой	Если клиент столкнулся с проблемами при оплате (например, не работает терминал для карт или нет сдачи для наличных), стоит успокоить его и предложить альтернативные варианты. Например, можно предложить сделать оплату через приложение или ждать, пока будет решена проблема с терминалом. Объяснение извинений за возможные неудобства поможет сохранить доверие клиента.
4	Дисконтные карты и акции	Если гость уведомляет о наличии дисконтной карты или акции, но она не была учтена при расчете, сотрудник должен перепроверить все условия и применить акцию к чеку. Важно при этом объяснить, как и когда было возможно воспользоваться данной скидкой, а если это не позволяет система, предложить скидку на следующий визит в качестве извинения за недоразумение.
5	Споры о качестве услуг	Если гость высказывает недовольство по поводу качества обслуживания и хочет обсудить это на этапе расчета, важно выслушать клиента без прерываний и выразить понимание его переживаний. Предложите записать его отзывы для дальнейшего управления качеством или обратиться внимание менеджера на ситуацию. Создание диалога может улучшить восприятие заведения, даже если клиент остался недоволен конкретным визитом.
6	После оплаты	Если гость после оплаты вспомнил, что забыл о дополнительной позиции (например, десерт или напиток), стоит предложить ему добавить этот пункт в счет. Убедитесь, что это соблюдается в рамках политики заведения. Клиент будет благодарен за ваше внимание и готовность помочь.

Подход к решению ситуаций при расчете с гостями в службе питания требует внимательности, терпения и способности эффективно коммуницировать. Четкая и быстрая реакция на запросы клиентов, умение предложить решения и сохранить спокойствие в трудных ситуациях могут значительно повысить удовлетворенность клиентов и их лояльность к заведениям питания. Важно помнить, что каждый этап взаимодействия имеет значение и может повлиять на общее впечатление клиента о вашем заведении [3].

8) Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей.

В процессе обслуживания гостей на предприятии, таких как рестораны или кафе, часто возникают незапланированные ситуации, требующие оперативного реагирования. Для эффективного разрешения таких ситуаций необходимо четкое понимание и инструкция для персонала.

Во-первых, важно подготовить персонал к возможным неожиданностям, обучая их гибкости и умению принимать решения в стрессовых условиях. Каждый сотрудник должен знать основные принципы обслуживания и как действовать в различных ситуациях. При возникновении проблемы, например, если гость недоволен блюдом или произошла ошибка в заказе, сотрудник должен оставаться спокойным и вежливым, искренне выслушать клиента и продемонстрировать готовность помочь.

Во-вторых, необходимо быстро оценить ситуацию, чтобы понять ее масштабы и возможные последствия. Ключевым моментом является установка открытого диалога с клиентом: извинение за возникшие неудобства и объяснение ситуации может значительно снизить уровень недовольства. Это создает атмосферу доверия и показывает гостю, что его мнение важно для заведения.

В-третьих, решение проблемы должно быть предложено незамедлительно. Это может быть замена блюда, предоставление скидки, бесплатного десерта или алкогольного напитка. Важно учитывать предпочтения и запросы клиента, предлагая варианты, которые соответствуют его ожиданиям. Дополнительно следует помнить о возможности привлечения менеджера, если ситуация выходит за рамки компетенции персонала. Это позволит более эффективно разрешить сложные случаи и продемонстрировать клиенту высокий уровень сервиса. Наконец, после разрешения ситуации, важно проверить, удовлетворен ли гость предложенным решением. Отзывы и предложения клиента следует фиксировать и анализировать для того, чтобы избежать повторения подобных ситуаций в будущем. Рефлексия и постоянное обучение помогут усовершенствовать процессы обслуживания и повысить общее качество сервиса на предприятии [8].

9) Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.

Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания является важной задачей в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса. Этот процесс начинается с четкого понимания требований клиента – необходимо определить тип мероприятия, количество гостей и специфику обслуживания. На основе этих данных разрабатывается план, который учитывает расстановку мебели, оформление, свет и звуковое оборудование.

После этого начинается логистика: заблаговременное бронирование залов в соответствии с запросами и подготовка необходимого инвентаря и оборудования, включая столы, стулья, скатерти, посуду и декоративные элементы. При этом важно учитывать особенности формата обслуживания – банкет, фуршет или коктейльная вечеринка. Координация с другими подразделениями является ключевым аспектом: необходимо взаимодействовать с кухней, баром и обслуживающим персоналом для обеспечения соответствующего качества услуг и своевременного выполнения всех задач.

В день мероприятия контроль играет центральную роль. Необходимо проверить готовность зала, соблюдение всех стандартов и пожеланий клиента, а также организовать работу персонала, обеспечивая слаженность в действиях. На этом этапе зачастую проводятся финальные корректировки в заливании, расстановке или оформлении по мере того, как гости начинают приходить.

После завершения события важно провести анализ работы по организации и обслуживанию, собирая отзывы как от клиентов, так и от сотрудников. Это поможет выявить сильные и слабые стороны процесса, улучшить качество обслуживания в будущем и внести коррективы в стандарты подготовки банкетных залов. Такой системный подход обеспечит высокий уровень сервиса и удовлетворение потребностей клиентов на мероприятиях [12].

10) Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.

Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе и шведского стола в отеле являются важными аспектами, направленными на обеспечение высокого уровня обслуживания гостей. Служба рум-сервис должна быть организована таким образом, чтобы гарантировать быструю и качественную доставку блюд и напитков в номера, соблюдая порядок выполнения заказов и их свежесть. Необходимо разработать четкие процессы для приёма и обработки заказов, чтобы минимизировать время ожидания гостей и обеспечить высокую степень точности выполнения их пожеланий. Кроме того, работа баров и кафе должна быть направлена на создание комфортной атмосферы, где гости смогут наслаждаться не только разнообразием предлагаемых напитков и блюд, но и качественным обслуживанием, что дополнительно повышает общую привлекательность объекта.

Координация деятельности этих служб требует постоянного контроля и мониторинга за выполнением стандартов качества и безопасностью производимых и подаваемых продуктов. Важным аспектом является регулярное обучение персонала для повышения эффективности обслуживания и создания дружелюбной обстановки. Контроль за запасами продуктов и напитков, проведение инвентаризаций, а также внедрение системы обратной связи от гостей помогут своевременно выявлять и устранять проблемные области в работе службы. Таким образом, успешная организация, координация и контроль работы рум-сервис, баров, кафе и шведского стола способствуют повышению уровня удовлетворенности клиентов и укрепляют репутацию отеля как места, где заботятся о каждом госте [12].

11) Выполнение сервировки стола к завтраку.

Выполнение сервировки стола к завтраку требует тщательного подхода и соблюдения стандартов, чтобы создать приятную атмосферу для гостей с самого утра. Персонал должен тщательно подготовить столы, обеспечивая чистоту и аккуратность всех используемых предметов. На столе необходимо разместить скатерти, посуду, приборы и стеклянные изделия в соответствии с установленными нормами, уделяя особое внимание симметричному и эстетически приятному расположению. Также важно обеспечить наличие необходимых элементов, таких как соль, перец, масло и хлеб, для удобства гостей.

Контроль оформления стола к завтраку включает проверку качества используемой посуды и приборов, а также свежести подаваемых продуктов. Персонал должен своевременно обновлять запасы, чтобы всегда предоставлять свежие и привлекательные блюда. Уделяя внимание деталям и атмосфере, завтрак становится не просто приемом пищи, но и приятным началом дня для гостей, что способствует общей удовлетворенности их пребыванием в отеле [11].

12) Выполнение сервировки стола к обеду.

Выполнение сервировки стола к обеду требует внимательности и профессионализма со стороны персонала, чтобы создать комфортную и дружелюбную атмосферу для гостей. Сначала необходимо проверить чистоту и целостность скатертей, посуды и столовых приборов, затем правильно расставить элементы сервировки на столах, следуя установленным стандартам. Важно обратить внимание на правильное расположение вилок, ножей и ложек, а также на наличие бокалов для воды и вина, если это предусмотрено меню.

Кроме того, сотрудникам следует тщательно подготовить и обновить запасы закусок, салатов и основных блюд, чтобы каждый гость смог выбрать что-то по своему вкусу. Особое внимание стоит уделить блюдам, которые будут подаваться, убедившись в их свежести и привлекательности. Поддержание общего порядка и подачи блюд на высоком уровне делает обед не только вкусным, но и значимым событием в гостиничном обслуживании, что способствует повышению удовлетворенности гостей и укреплению репутации отеля [11].

13) Выполнение сервировки стола к ужину.

Выполнение сервировки стола к ужину требует тщательной подготовки и внимания к деталям, чтобы создать атмосферу уюта и комфорта для гостей. Персонал должен начинать с проверки чистоты столов, скатертей и столовых приборов, затем правильно расставить их в соответствии с установленными стандартами сервировки. Важно обеспечить наличие необходимых тарелок, бокалов для различных напитков и аксессуаров, таких как салфетки, чтобы всё выглядело аккуратно и привлекательно.

Кроме того, необходимо подготовить столы для приема блюд согласно меню, уделяя внимание свежести и качеству подаваемых продуктов. Это включает в себя не только основные блюда, но и закуски, десерты, а также специальные предложения вечера. Поддержание высокого уровня сервиса и внимательное отношение к атмосфере превращают ужин в запоминающееся событие для гостей, способствуя их удовлетворенности и желанию вернуться в отель снова [11].

14) Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда.

Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда – это важный этап, который требует внимательности и профессионального подхода со стороны персонала. При изменении меню или подачи новых блюд необходимо убедиться, что все элементы сервировки соответствуют характеристикам предлагаемой пищи. Например, для деликатных рыбных блюд подготавливаются специальные столовые приборы, такие как рыбные ножи и вилки, а также соответствующая посуда, которая подчеркивает эстетику подачи. Персонал должен провести проверку раскладки, убедившись, что все приборы и бокалы расположены правильно, чтобы обеспечить комфортное и приятное обслуживание гостей.

При корректировке сервировки также следует учитывать последовательность подачи блюд и соответствующие закуски или десерты, которые могут сопутствовать основному блюду. Каждое изменение должно быть четко скоординировано с кухней, чтобы избежать путаницы и обеспечить высокое качество обслуживания. Постоянное обновление и коррекция сервировки, основанное на подаче блюд, создает не только гармоничное впечатление от ужина, но и подчеркивает профессионализм команды, что способствует повышению удовлетворенности гостей и их желанию вернуться в отель [10].

15) Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.

Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара является ключевым аспектом предоставления высококачественного обслуживания гостям. Персонал должен быть обучен основам этикета обслуживания, включая правильное использование алкоголя, коктейльных и безалкогольных напитков, а также навыкам презентации. Умение грамотно подать напитки, акцентируя внимание на их особенностях и ингредиентах, создает у гостей

ощущение эксклюзивности и заботы о каждом из них. Также важно, чтобы сотрудники знали правила обращения с посудой и техникой подачи, чтобы избежать возможных ошибок и обеспечивать максимальную безопасность и комфорт.

Кроме того, умение взаимодействовать с клиентами на уровне профессионального общения и предоставления рекомендаций существенно улучшает общее впечатление от обслуживания. Персонал должен быть в состоянии оперативно и точно принимать заказы, а также рекомендовать напитки, учитывая предпочтения гостей и специфику меню. Важным аспектом является навык работы с коктейльными рецептами и знание вкусовых сочетаний, что позволяет создавать уникальные напитки на основе запросов клиентов. Всё это способствует созданию приятной атмосферы в баре и усилению привлекательности заведения, что, в свою очередь, повышает уровень удовлетворённости гостей и их желание возвращаться в отель [11].

16) Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: *silver service*; банкетный сервис; шведский стол; *gueridon Service*.

Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями, такими как *silver service*, банкетный сервис, шведский стол и *gueridon service*, является важной составляющей профессиональных навыков сотрудников отеля. *Silver service* подразумевает, что официанты подают блюда непосредственно из серебряных сервировочных элементов, что требует от персонала не только знаний о сервировке, но и мастерства в манипуляциях с посудой. Официанты должны уметь аккуратно и эстетично накладывать еду на тарелки гостей, соблюдая этикет и визуальную привлекательность, при этом поддерживая коммуникацию с клиентами и обеспечивая комфортное времяпрепровождение.

Банкетный сервис и шведский стол характеризуются своей гибкостью и позволяет обслуживать одновременно большое количество гостей. При банкетном обслуживании сотрудники должны организовать подачу блюд таким образом, чтобы обеспечить удобный доступ к еде и минимизировать время ожидания. Важно следить за тем, чтобы блюда всегда оставались свежими и обновлялись по мере необходимости. Шведский стол, в свою очередь, требует от персонала навыков управления потоком людей, а также соблюдения санитарных норм и правил, связанных с выставлением блюд, чтобы обеспечить безопасность и качество обслуживания. Персонал должен уметь направлять гостей к ряду блюд и при необходимости помогать с выбором.

Gueridon service, предоставляющий возможность сервировки блюд непосредственно возле стола клиента, требует от официанта высокого уровня мастерства и понимания техники подачи. Официанты должны знать, как использовать специальные тележки для подачи, а также уметь безопасно и аккуратно подготавливать и сервировать еду прямо перед гостями, создавая тем самым искусство сервировки в реальном времени. Это добавляет элемент

развлечения и впечатления от ужина, позволяя гостям лучше оценить процесс приготовления. Освоение перечисленных стилей обслуживания способствует созданию уникального опыта для клиентов отеля, повышает удовлетворенность и создает положительный имидж заведения [9].

17) Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.

Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне является ключевым аспектом оптимизации работы команды. Тренинги должны включать в себя как теоретические, так и практические занятия, которые помогут сотрудникам овладеть необходимыми навыками и знаниями для обеспечения исключительного сервиса. Процесс подготовки должен охватывать основные принципы высококлассного обслуживания, включая коммуникативные навыки, владение этикетом, понимание разнообразия культур и индивидуальных потребностей клиентов. Сотрудники должны быть готовы не только к стандартным сценариям обслуживания, но и к неожиданным ситуациям, которые могут возникнуть в ходе работы, что позволяет создать атмосферу уверенности и профессионализма.

Анализ производственных ситуаций, который является важной частью пост тренинговой работы, помогает выявить точки роста и области для улучшения в процессе обслуживания. Это может включать в себя разбор конкретных кейсов, практику обратной связи и анализ реальных взаимодействий с клиентами. Команда должна регулярно встречаться для обсуждения опыта, делаясь успешными практиками и трудностями, с которыми они сталкиваются. Такой подход позволяет не только выявить лучшие методы обслуживания, но и способствует постоянному обучению и развитию сотрудников, что в конечном итоге ведет к повышению уровня удовлетворенности гостей и закреплению положительного имиджа отеля [10].

18) Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.

Ознакомление с технологией проведения тренингов по подаче блюд разными стилями является важнейшим этапом подготовки сотрудников. Тренинги должны охватывать основные методы сервировки, такие как *silver service*, шведский стол, банкетный сервис и *gueridon service*, позволяя сотрудникам освоить нюансы каждого стиля. Практические занятия позволят работникам не только узнать теорию, но и отработать навыки подачи, что поможет обеспечить высокий уровень обслуживания и сделать процесс подачи блюд более эффективным и эстетичным.

Анализ производственных ситуаций после проведения тренингов дает возможность выявить успешные практики и места для улучшения. Это включает в себя разбор конкретных

случаев обслуживания, оценку действий сотрудников в реальных ситуациях и обратную связь от коллег. Такой подход способствует созданию атмосферы постоянного обучения и улучшения, что, в свою очередь, отражается на уровне обслуживания гостей и повышает общую профессиональную культуру в команде [11].

19) Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс.

Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс, имеет важное значение для создания положительного впечатления и комфортного проживания. Персонал отеля должен предоставлять информацию о местных достопримечательностях, культурных событиях и исторических местах, что поможет гостям лучше понять уникальность региона. Важно не только предоставить факты о городе, но и поделиться рекомендациями о лучших местах для отдыха, ресторанов и развлекательных мероприятий, создавая у гостей желание исследовать окрестности.

Кроме того, сотрудники могут предложить туристические карты и информационные брошюры, а также организовать экскурсии и транспортные услуги. Такой подход демонстрирует внимание к потребностям гостей и поможет им чувствовать себя более вовлеченными в атмосферу города. Информирование о населенном пункте не только улучшает опыт проживания, но и способствует формированию приятных воспоминаний, что в конечном итоге может привести к положительным отзывам и повторным посещениям [4].

20) Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса.

Встреча и регистрация гостей в гостиничном комплексе являются первыми шагами к созданию положительного впечатления о пребывании. Персонал должен приветствовать гостей с доброжелательностью и вниманием, используя вежливые и дружелюбные формулы обращения. Процесс регистрации должен быть организован так, чтобы минимизировать время ожидания: проверка информации о бронировании, подготовка необходимых документов и выдача ключей должны проходить быстро и четко, при этом обеспечивая комфорт и приватность для гостей.

Важно также предоставить информацию о удобствах отеля и дополнительных услугах, которые могут быть полезны во время пребывания. Сотрудники должны быть готовы ответить на вопросы, предоставить рекомендации и помочь с любыми возникшими запросами, создавая атмосферу уюта и заботы. Качественная встреча и регистрация гостей закладывают фундамент для их положительного опыта и могут существенно повлиять на общее восприятие отеля [8].

21) Информирование гостей о услугах и сервисах в гостиничном комплексе.

Информирование гостей о услугах и сервисах в гостиничном комплексе играет ключевую роль в создании комфортной атмосферы и улучшении общего впечатления от

пребывания. Персонал должен заранее ознакомить гостей с перечнем доступных услуг, включая ресторанные предложения, спа-процедуры и wellness-процедуры, фитнес-центр, а также бизнес-услуги и оргтехнику для работы. Это можно сделать во время регистрации, а также через информационные буклеты и электронные устройства, располагая информацию в удобной для восприятия форме.

Кроме того, важно поддерживать активную коммуникацию в течение всего пребывания гостей, чтобы они могли легко задать вопросы о доступных услугах или узнать о специальных предложениях. Обученный персонал должен быть готов предоставлять адаптированную информацию в зависимости от интересов и потребностей каждого гостя, что способствует формированию индивидуального подхода и повышает уровень удовлетворенности. Эффективное информирование о услугах отеля помогает гостям максимально использовать все возможности, предоставляемые гостиничным комплексом, и обеспечивает положительный опыт проживания [12].

22) Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.

Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу позволяет гостям лучше понять инфраструктуру и услуги, предоставляемые отелем. Сотрудники должны организовывать экскурсии, чтобы продемонстрировать ключевые зоны, такие как рецепция, рестораны, конференц-залы, спа-процедуры, фитнес-центр и другие удобства. Это создает возможность для гостей задать вопросы, а также почувствовать себя более уверенно в новом пространстве, что способствует их комфортному пребыванию.

Во время экскурсии персонал может предоставить информацию о каждой зоне, подчеркнув уникальные предложения и особенности гостиничного комплекса. Важно делать акцент на высоком уровне сервиса и индивидуальном подходе к каждому клиенту. Такой интерактивный формат не только информирует гостей, но и создает ощущение теплоты и открытости со стороны отеля, что в свою очередь формирует положительное первое впечатление.

Дополнительно, экскурсии могут включать специальные предложения и акции, доступные в отеле, что поможет гостям максимально использовать их пребывание. Помощь в проведении таких ознакомительных мероприятий делает гостей более вовлеченными и заинтересованными в использовании предлагаемых услуг, что, в конечном итоге, способствует формированию лояльного отношения и желанию вернуться в гостиничный комплекс в будущем [5].

23) Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе.

Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе являются важными аспектами обеспечения высокого уровня сервиса. Персонал должен быть обучен активно слушать и корректно реагировать на обращения клиентов, фиксируя все запросы в системе учёта для дальнейшей обработки. Важно предоставлять гостям возможность легко и

удобно передавать свои пожелания, будь то через прямое общение, телефонные звонки или специализированные приложения, что способствует созданию атмосферы заботы и внимания к потребностям клиентов.

Кроме того, система учёта запросов должна быть организована таким образом, чтобы обеспечить быструю и эффективную реакцию на каждую просьбу. Сотрудники отеля должны регулярно проверять и обновлять информацию о статусе запросов, информируя гостей о ходе их выполнения. Это не только укрепляет доверие *visitante*, но и гарантирует, что все просьбы будут учтены и выполнены в кратчайшие сроки. Эффективное управление запросами способствует повышению уровня удовлетворенности гостей и созданию положительных впечатлений о гостиничном комплексе [13].

24) Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу.

Прием корреспонденции для гостей в гостиничном комплексе является важным аспектом предоставления высококачественного сервиса. Сотрудники отеля должны обеспечивать безопасность и конфиденциальность личной информации, принимая письма и посылки на имя гостей при тщательной проверке данных. Для этого необходимо создать четкие процедуры, обеспечивающие надежное хранение полученной корреспонденции до момента ее передачи владельцу, а также информировать гостей о возможностях и правилах получения их почты и посылок.

Доставка корреспонденции по адресу номера или в другие указанные места в отеле должна осуществляться оперативно и аккуратно. Персонал, ответственный за доставку, должен быть обучен корректно обращаться с корреспонденцией, а также взаимодействовать с гостями вежливо и профессионально. Обеспечение такого уровня сервиса не только способствует положительному опыту проживания гостей, но и поддерживает высокие стандарты качества обслуживания, создавая атмосферу доверия и надежности в гостиничном комплексе [13].

25) Помощь в получении услуг по бронированию авиа и РЖД билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг.

Помощь в получении услуг по бронированию авиа и РЖД билетов, а также организации различных мероприятий является важной частью сервиса в гостиничном комплексе. Сотрудники должны быть осведомлены о доступных вариантах транспортировки, ценах и расписаниях, чтобы предлагать гостям наилучшие решения. Это включает в себя не только помощь в поиске авиарейсов и поездов, но также возможность бронирования билетов на театральные постановки, музыкальные концерты и развлекательные мероприятия, что позволяет гостям максимально разнообразить свое времяпрепровождение и сделать его запоминающимся.

Кроме того, предоставление информации об аренде автомобилей, вызове такси и работе городского транспорта поможет клиентам легко ориентироваться в местной инфраструктуре. Сотрудники должны обладать знаниями о местных службах такси, прокате автомобилей и правилах передвижения по городу, чтобы предложить удобные и доступные варианты перемещения. Это улучшает восприятие гостей об отеле и делает их поездку более комфортной и приятной, так как они могут полагаться на помощь с практическими вопросами.

Также важным аспектом является информирование гостей о ресторанах, барах, магазинах и медицинских учреждениях. Сотрудники должны быть готовы предложить лучшие заведения в окрестностях отеля, а также забронировать столики или организовать доставку еды по желанию гостей. Знание о наличии офисных услуг и поддержка в выполнении запросов по бизнесу становятся дополнительным плюсом, который демонстрирует индивидуальный подход гостиничного комплекса к каждому клиенту. Это позволяет создать комплексное предложение, удовлетворяющее потребности гостей в самых разных сферах, обеспечивая тем самым высокий уровень сервиса и комфортное пребывание в отеле [13].

Заключение

В заключение мы можем сказать, что гостиничная индустрия является не только важной составной частью отрасли гостеприимства, но и одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей. Так как гостиничный бизнес несет в себе большой потенциал для российского рынка, который способен приносить устойчивый доход в федеральный бюджет, он представляет собой двигатель экономического роста многих стран.

К концу прохождения учебной практики была достигнута цель: закреплены теоретические знания по модулям: ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)».

Мной были достигнуты поставленные задачи:

- изучена и отработана технология сбора используемой посуды и приборов;
- организована проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей;
- подготовка к обслуживанию и приему гостей;
- решена ситуация во время встречи гостей в торговом зале ресторана;
- решена ситуация в период приема и оформления заказа;
- решена ситуация при расчете с гостями организаций службы питания;
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу;
- прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе;
- про информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничном комплексе;
- прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу;
- встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса.

«Лотте Отель Владивосток» уверенно занимает лидирующие позиции в гостиничной индустрии благодаря слаженной работе команды, которая обеспечивает комфорт и безопасность гостей, тщательно прорабатывая каждую деталь их пребывания.

Гостиничные услуги «Лотте Отель Владивосток», способствуют экономическому и социальному развитию, повышая конкурентоспособность через профессионализм и инновации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Асанова И. М., Жуков А. А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 288 с. (дата обращения: 06.12.2024).
- 2 Официальный сайт ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» [сайт]. – URL: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html> (дата обращения: 28.11.2024).
- 3 Скляревская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Скляревская. – Москва: Дашков и К*, 2021. – 340 с.
- 4 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 5 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 424 с.
- 6 Турковский, Марек, Маркетинг гостиничных услуг: учебник / М. Турковский; пер. с пол. И. И. Иванюка. – Москва: Финансы и статистика, 2021. – 296с.
- 7 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – Москва: Академия, 2021. – 224 с.
- 8 Генкин Б. М. Основы организации труда: учебник для студентов вузов / Б. М. Генкин, В. М. Свистунов. – Москва: Норма, 2021. – 400 с. (дата обращения: 04. 12. 2024).
- 9 Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4 – е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 412 с. – (Высшее образование). – ISBN 978 – 5 – 534 – 12232 – 9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 08. 12. 2024).
- 10 Международные гостиничные правила. // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813689>.
11. Киселева Т. С. Организация гостиничного и ресторанного сервиса: учебник / Т. С. Киселева. – Санкт-Петербург: Питер, 2019. – 352 с. – ISBN 978-5-4461-1036-3. (дата обращения: 09. 12. 2024).
12. Ларин А. С. Проблемы обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе: каких успехов можно достичь? / А. С. Ларин. // Вестник гостиничного и ресторанного бизнеса. – 2023. – № 3. – С. 45-52. (дата обращения: 09. 12. 2024).
13. Соловьев К. О. Влияние системы контроля качества на уровень удовлетворенности клиентов в гостиницах / К. О. Соловьев. // Современные проблемы сервиса. – 2021. – Т. 15, № 2. – С. 123-129. (дата обращения: 09. 12. 2024).

Приложение А

Вид отеля ООО «Лотте Отель Владивосток»



Рисунок А.1 – Вид ООО «Лотте Отель Владивосток» в дневное время

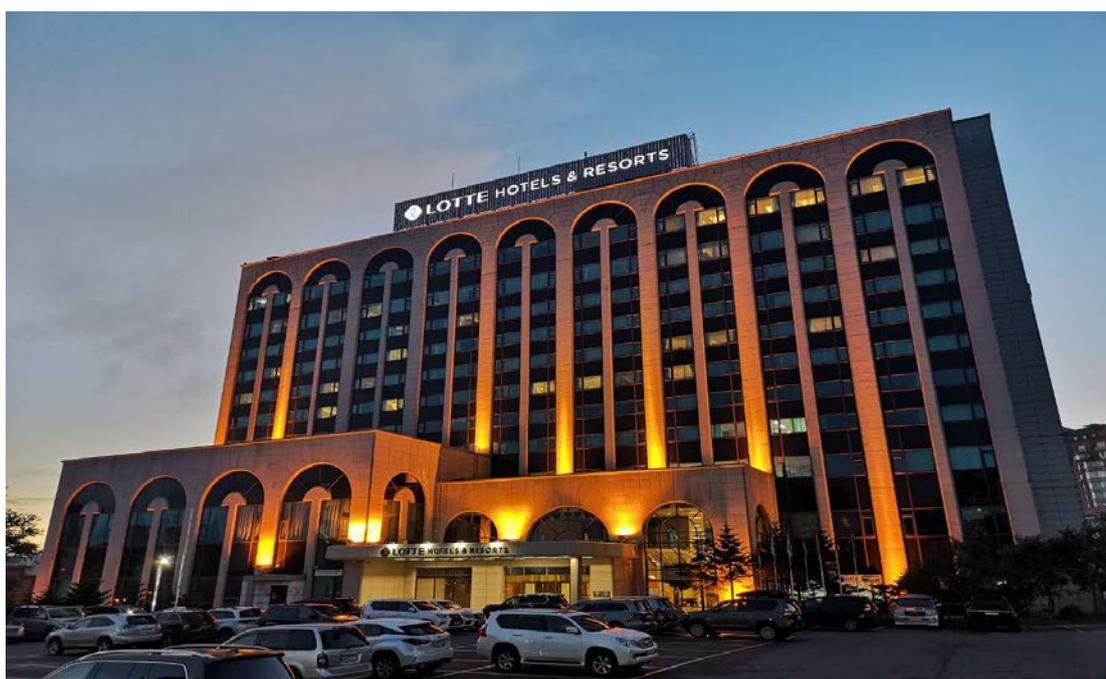


Рисунок А.2 – Вид ООО «Лотте Отель Владивосток» в вечернее время

Приложение Б

Схема проезда к ООО «Лотте Отель Владивосток»

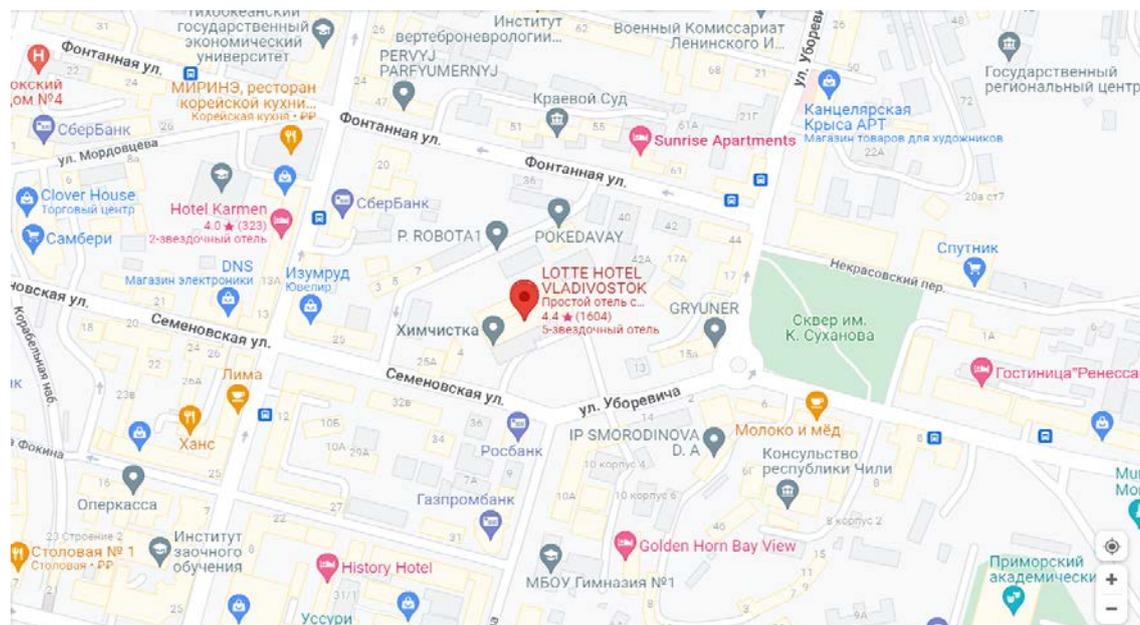


Рисунок Б.1 – Месторасположение ООО «Лотте Отель Владивосток»

Приложение В

Номера ООО «Лотте Отель Владивосток»



Рисунок В.1 – Номер категория «Супериор»

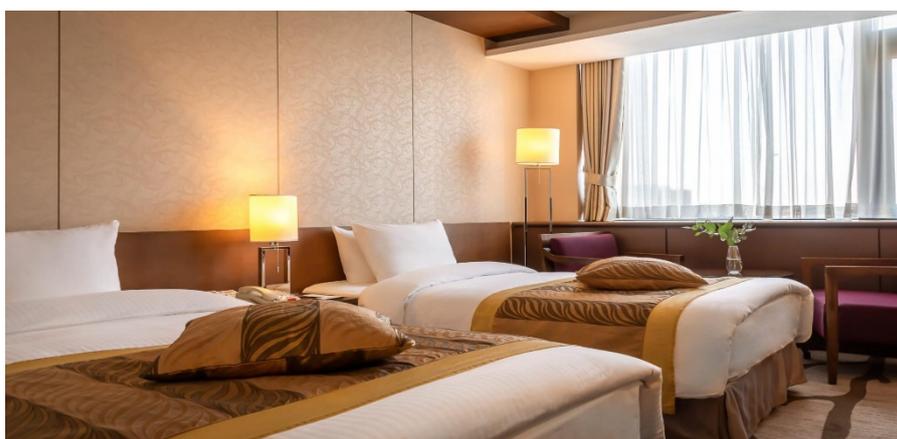


Рисунок В.2 – Номер категории «Делюкс»



Рисунок В.3 – Номер категории «Премьер»



Рисунок В.4 – Номер категории «Джуниор Люкс»



Рисунок В.5 – Номер категории «Делюкс Люкс»



Рисунок В.5 – Номер категории «Премьер Люкс»



Рисунок В.6 – Номер категории «Премьер Люкс Семейный»



Рисунок В.7 – Номер категории «Президентский Люкс»

Приложение Г

Организационная структура «Лотте Отель Владивосток»

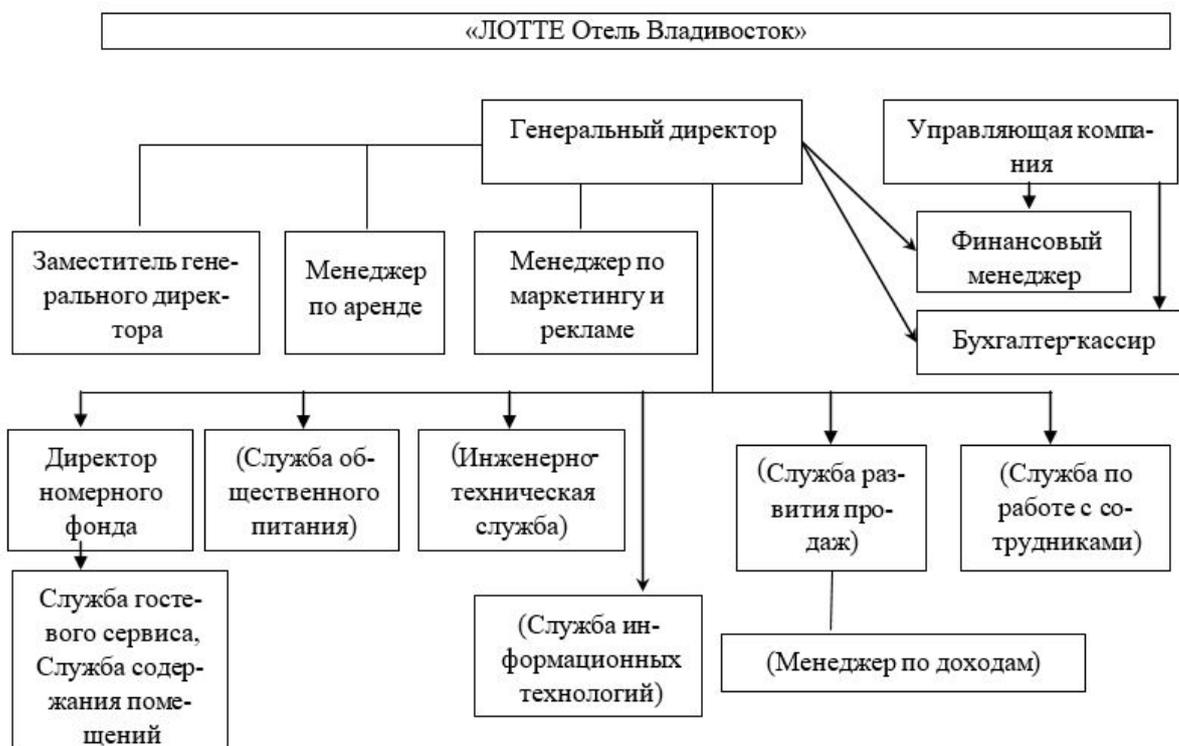


Рисунок Г.1 – Организационная структура «Лотте Отель Владивосток»

Приложение Д

Процедура заселения и выселения гостя в отель

Таблица Д.1 – Процедура заселения гостя в отель

Действие	Что говорить	Уточнения
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя	Доброе утро/день/вечер! Администратор (имя) «Отель Лотте Владивосток»! Чем я могу вам помочь?	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если вам известно его имя, то обращайтесь сразу по имени. Если забыли имя гостя, то попросите его напомнить.
Если вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите пришедшего гостя подождать.	Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам. Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад обслужить Вас.	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточнить имя гостя	Д: Как я могу к вам обращаться?	За всю процедуру процедуру надо обратиться к гостю не менее 3х раз
Узнать информацию о бронировании гостя	Имя, добро пожаловать в наш отель, мы очень рады Вас видеть. Скажите, пожалуйста, есть ли у вас бронирование. Имя, к сожалению, свободны только номера бизнес – класса. Вас устроит такой вариант? Минимальная стоимость – 5000 рублей. Более бюджетных вариантов, к сожалению, нет.	Если бронирование есть, то переходим к следующему этапу процедуры заселения. Если гость не бронировал номер, то следует предложить ему свободные номера. Всегда следует начинать с номера повышенной категории. (прописываем все категории) Обязательно уточнить стоимость.
Проверка номера на чистоту	Имя, пожалуйста подождите, сейчас я проверю ваш номер на чистоту (грязный номер) Имя, простите ваш номер сейчас убирает горничная, а пока вы можете пройти в лаунж зону и дожидаться окончания уборки, во время своего ожидания, вы можете воспользоваться напитками	Проверяем номер на чистоту по опере, горничная должна была отметить и убрать номер если номер убран заселяем гостя если номер грязный, то просим подождать гостя

Продолжение таблицы Д.1

Процедура заселения гостя в отель		
Запросите у гостя документ, удостоверяющий личность.	Для заселения мне понадобится ваш паспорт. Могу я его взять?	Заселение в гостиницу производится по предъявлении гостем паспорта, детям до 14 лет – свидетельства о рождении, военнослужащим – удостоверения личности или военного билета, для иностранных граждан – паспорта, визы, миграционной карты. Если гость отказывается предоставить паспорт – всё заполняется в его присутствии.
Сверьте детали бронирования.	Благодарю, Имя. Давайте сверим детали вашего бронирования. Вы забронировали номер категории стандарт с 15 января по 18 января, включая завтрак на одного человека. Всё верно? Итак, Имя. У нас есть свободный номер категории люкс на запрошенные вами даты с 15 января по 18 января. Необходимо ли включить пакет питания?	Все операции с паспортом гостя происходят на его глазах Необходимо уточнить все детали и быть предельно внимательным. Если неверно, то корректируем информацию о бронировании в профайле (это та информация о госте, которая сохраняется после его отъезда) Проговариваем какие есть типы пакетов питания полный пансион – завтрак, обед, ужин полупансион – завтрак, ужин ВВ(Bed & Breakfast) – завтрак
Уточнить стоимость проживания.	Стоимость вашего проживания за весь период составляет 10000 рублей. Стоимость вашего проживания за весь период составляет 17300 рублей.	
Запросите у гостя разрешение сделать ксерокопию его паспорта.	Д: Могу ли я сделать ксерокопию вашего паспорта?	Во время того, как мы делаем ксерокопию паспорта, не оставляем гостя без внимания. узнаем у него, как он добрался до отеля, первый ли раз он в городе и тд. Если гость устал и не хочет общаться, то лучше не докучать вопросами.
Отдаем паспорт	Пожалуйста, вот ваш паспорт Имя	

Продолжение таблицы Д.1

Процедура заселения гостя в отель		
Рассказать гостю о регистрационной карте.	Имя, для продолжения процедуры заселения необходимо заполнить регистрационную карту. В ней указаны ваши ФИО, контактный номер телефона и актуальный адрес электронной почты.	Отели, имеющие автоматизированную систему управления, заполняют регистрационные карты с помощью информации, собранной во время бронирования. Гость проверяет информацию на точность и ставит на карте свою подпись Проинформируем гостя о необходимой подписи Показываем, где ручка Регистрационная карта – это даёт право поселившемуся на получение ключа от номера
Уточните, каким способом гость хочет произвести оплату за проживание.	Хорошо, каким способом вы хотите произвести оплату за проживание: наличными или картой?	Наиболее распространенным способом является кредитная карта. Так же возможна преавторизация (Деньги резервируются, как правило, на время нахождения клиента в отеле , смысл операции в том, чтобы гарантировать сохранность номера в течение пребывания в нем клиента). Информационный счет – это счет, предоставляемый гостю для проверки корректности начислений до проведения оплаты –
Берём терминал в руки	Д: Да конечно! Приложите свою карту к терминалу	Протягиваем терминал и благодарим
Проинформировать гостя об услугах в отеле.	Имя, позвольте проинформировать Вас об услугах нашего отеля. Завтрак, входящий в стоимость вашего проживания, проходит в формате шведского стола с 06:30 до 10:30 в нашем ресторане “Рандеву” на втором этаже. Также мы хотим проинформировать Вас о том, что вы можете посетить сауну, спа – центр и фитнес – зал. Данные услуги являются платными. В качестве бесплатных услуг вы можете воспользоваться: высокоскоростным wi – fi, парковкой, услугами побудки, спутниковым ТВ и прачечной.	Во время проживания можно подключить любой пакет питания. Необходимо проинформировать гостя о том, какие услуги являются платными.

Продолжение таблицы Д.1

Процедура заселения гостя в отель		
Выдача гостевой – карты	Имя, это ваша гостевая карта. В ней находится ключ от вашего номера. Также на ней указан пароль от wi – fi.	Отдаём гостевую – карту в руки
Объяснить гостю, как добраться до номера	Ваш номер находится на 3 – м этаже, а номер комнаты указан на вашей гостевой карте. Лифт располагается слева от стойки ресепшн. Вам понадобится помощь с багажом?	Если гостю нужна помощь, то мы вызываем белмана (это паж/посыльный который разносит письма и багаж) Если помощь не нужна, то продолжаем дальше диалог
Проинформировать гостя о работе стойки ресепшн.	Мы работаем 24 часа в сутки. Поэтому, если возникнут какие – то вопросы, Вы всегда можете обратиться к нам напрямую, либо позвонить по указанному на гостевой карте номеру.	
Поблагодарите гостя за выбор отеля.	Имя, благодарим Вас за выбор нашего отеля. Желаем вам хорошего времяпрепровождения, надеюсь вам понравится наш отель.	Данный этап показывает проявление эмпатии и радушия к гостю. Именно в конце у многих гостей рисуется окончательная картинка об уровне сервиса и отношения работников к гостям.

Таблица Д.2 – Процедура выселения гостя из отеля

Действие	Что говорить	Уточнения
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя	Доброе утро/день/вечер! Администратор (имя) «Отель Лотте Владивосток»! Чем я могу вам помочь?	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если вам известно его имя, то обращайтесь сразу по имени. Если забыли имя гостя, то попросите его напомнить.
Если вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите пришедшего гостя подождать.	Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам. Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад обслужить Вас.	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.

Продолжение таблицы Д.2

Действие	Что говорить	Уточнения
Уточнить имя и номер комнаты гостя	Д: как я могу к вам обращаться и подскажите ваш номер проживания?	За всю процедуру процедуру надо обратиться к гостю не менее 3х раз.
Попросить ключ от номера	Д: пожалуйста, не могли бы вы мне отдать ваш ключ от номера.	Возвращенный ключ поможет правильно определить, из какого номера гость.
Спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило	Д: Имя, как прошло ваше проживание и всё ли вам понравилось, в нашем отеле.	Выезд гостя — это последний шанс узнать, все ли ему понравилось. Обратная связь, как положительная, так и отрицательная, важна для отеля. Она помогает сделать сервис еще лучше.
Если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет	Д: Имя, вы пользовались мини баром?	Администратор должен уметь естественным образом поддерживать беседу с гостем в разных обстоятельствах. Это помогает занять гостя во время ожидания, когда администратор готовит счет или делает распечатки
Попросить гостя проверить информационный счет, все ли в нем указано верно	Д: диктуем всё, что входило в информационный счёт.	Дополнительные услуги могут входить в счет за проживание, а могут быть в отдельном счете, в зависимости от пожеланий гостя
Предложить выбрать способ оплаты. И при необходимости помочь совершить оплату картой	Д: да конечно! Приложите свою карту к терминалу	Хорошо, когда администратор предлагает гостю забронировать номер на следующее пребывание, если такое планируется. Таким образом он поможет гостю не забыть заранее забронировать номер, а своему отелю — увеличить продажи

Продолжение таблицы Д.2

Действие	Что говорить	Уточнения
Положить финансово-отчетные документы в конверт и отдать их гостю	Д: Пожалуйста ваши документы.	В Российской Федерации обязательными документами, подтверждающими оплату гостиничных услуг, являются: Фискальный чек Слип-чек с электронного терминала Счет с отметкой об оплате, который формирует АСУ (Автоматическая Система Управления), используемая отелем
Спросить, нужна ли помощь с багажом и трансфер	Д: Вам нужна помощь с багажом или вам вызвать такси.	Это хороший, метод проявить сочувствия.
Попрощаться с гостем	Имя, благодарим Вас за выбор нашего отеля. Желаем вам хорошего времяпрепровождения, надеюсь вам понравится наш отель.	Данный этап показывает проявление эмпатии и радушия к гостю. Именно в конце у многих гостей рисуется окончательная картинка об уровне сервиса и отношения работников к гостям.

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Анчинова Юлия Викторовна,
 ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 144 часа с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический Колледж.

Тригорский край, г. Владивосток, ул. Горькая, 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 сотрудников службы питания и служащего «Портье».	1
2	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	6
3	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5
4	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5
5	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5
6	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	6
7	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5
8	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5
9	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	5
10	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5
11	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	6
12	Выполнение сервировки стола к завтраку	5
13	Выполнение сервировки стола к обеду	5
14	Выполнение сервировки стола к ужину	5
15	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5
16	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5
17	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	6
18	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5
19	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5

20	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5
21	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5
22	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	5
23	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	6
24	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5
25	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5
26	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	6
27	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «18» ноября 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» декабря 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Александрова Юлия Викторовна,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 144 часа с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Тригорский край, г. Владивосток, ул. Горькая, 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 питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания материальных ресурсов персонале	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	отлично
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	отлично
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	отлично

Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания			<i>облично</i>
Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе. Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	<i>облично</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса. Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.	<i>облично</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу.	<i>облично</i>
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			<i>облично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 14 декабря 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентка Анатолева Юлия Васильевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «18.11.2024» по «14.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте

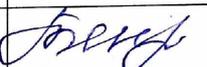
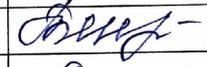
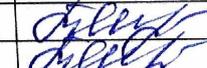
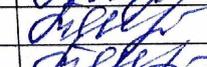
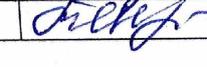
«18» ноября 2024 г

дата



Тен Ж.А.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
18.11.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портъе».	5	
19.11.2024	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	5	
20.11.2024	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5	
21.11.2024	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5	
22.11.2024	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5	
23.11.2024	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	5	
25.11.2024	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5	
26.11.2024	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5	
27.11.2024	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	5	
28.11.2024	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5	
29.11.2024	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	5	
30.11.2024	Выполнение сервировки стола к завтраку	5	
02.12.2024	Выполнение сервировки стола к обеду	5	
03.12.2024	Выполнение сервировки стола к ужину	5	

04.12.2024	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5	<i>Тен Ж.А.</i>
05.12.2024	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5	<i>Тен Ж.А.</i>
06.12.2024	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	5	<i>Тен Ж.А.</i>
07.12.2024	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5	<i>Тен Ж.А.</i>
09.12.2024	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	5	<i>Тен Ж.А.</i>
10.12.2024	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5	<i>Тен Ж.А.</i>
11.12.2024	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5	<i>Тен Ж.А.</i>
12.12.2024	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	5	<i>Тен Ж.А.</i>
	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	5	<i>Тен Ж.А.</i>
13.12.2024-14.12.2024	Составление отчета	5	<i>Тен Ж.А.</i>
14.12.2024	Дифференцированный зачет	5	<i>Тен Ж.А.</i>

Руководитель

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента

Алексовой Юлии Васильевны

группы С-ГД-22-1 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>Высокий</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>Высокий</i>

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Акиншовой Юлии Владимировны

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

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, 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 применении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на 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)

«14» декабря 2024 г.