

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

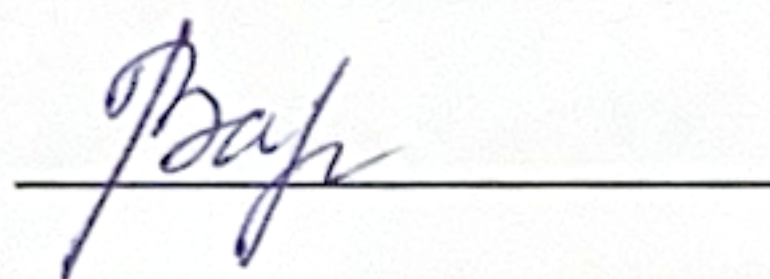
ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

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

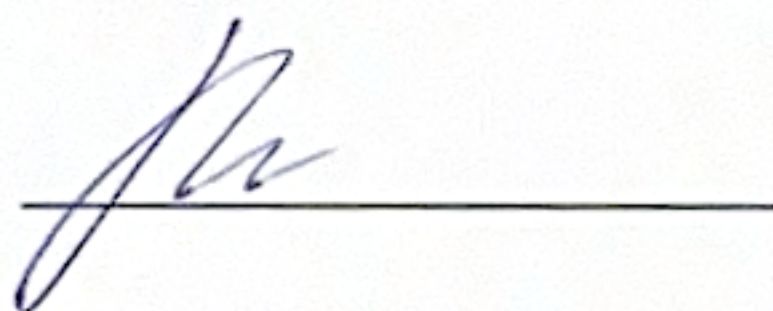
Студент группы
СО-ГД-22-1



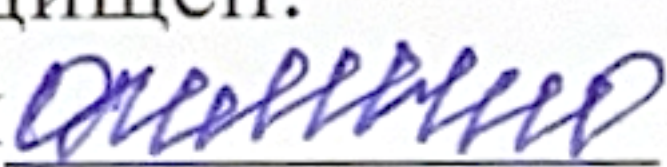
К.Д. Максимцова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

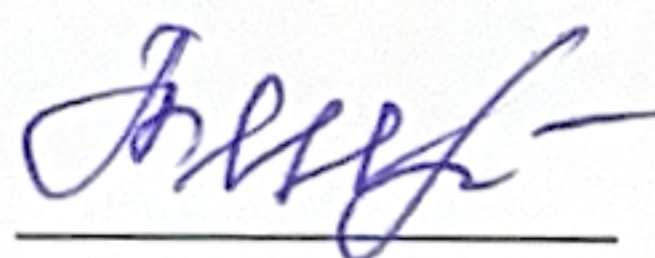
Руководитель практики
от предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой 

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»	8
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова»	12
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»	14
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова»	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова». Культура предприятия ООО «Нова»	15
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова»	18
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	19
4 Система обеспечения безопасности.....	21
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	23
6 Индивидуальное задание	28
Заключение.....	30
Список использованных источников.....	32
Приложение А. Месторасположение предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	34
Приложение Б. Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel.....	35
Приложение В. Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	36
Приложение Г. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel	37
Приложение Д. Технология бронирования номера на предприятии ООО «Нова»	38

Введение

Гостиничный бизнес сегодня является быстроразвивающейся и перспективной отраслью, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Но все же масштаб их деятельности в гостиничном бизнесе развит на много меньше, чем за рубежом.

Индустрия гостеприимства представляет собой единство всех сотрудничающих друг с другом фирм и организаций, каждая из которых выполняет свои специфические функции, направленные на удовлетворение потребностей гостей.

Гостиница представляет средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг. Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Гостиницы играют ведущую роль в экономике туризма, они же, как правило, определяют аспекты, относящиеся к психологии туризма, а именно: удовлетворенность поездкой, привлекательность туристского направления, высокую оценку организации пребывания.

Предприятие размещения представляет собой здание, сооружение или часть здания, которое предназначено для предоставления услуг по размещению и проживанию гостей [1].

Таким образом, индустрия гостеприимства является комплексной деятельностью работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику (по профилю специальности) в ООО «Нова» с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г. Отель находится по адресу: г. Владивосток, Партизанский пр-т, д. 44В.

Цель производственной практики: формирование практических умений по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Задачи производственной практики:

- 1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- 2) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- 3) Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
- 4) Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

5) Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

6) Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

7) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

8) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

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

10) Внесение изменений в заказ на бронирование.

11) Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

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

13) Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

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

Основой данной работы являются рекомендации по проведению исследований в сфере гостиничного бизнеса, а также электронные источники.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Открытие французского отеля прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. Концепция дизайна «Новотель» была разработана бразильским бюро, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию, а также соответствуют ожиданиям современных путешественников благодаря своей адаптивности.

История гостиничного бренда Новотель началась в 1967 году во французском городе Лилле и именно тогда был открыт первый отель гостиничной группы Ассор. Он располагался в окрестностях города Лиль и включал 62 однотипных номера площадью 25м². В отеле присутствовали залы для проведения совещания и встреч, бассейн и парковка. Здание отеля располагалось вблизи аэропорта и автомагистрали.

Уже через 7 лет в 1974г. в Бордо открылся первый отель Ibis. В 1975г. набирающая «силу» компания приобрела в свой актив трехзвездочную сеть Mercure. Сам бренд был создан в 1967г. Полом Дабрюлем и Жераром Пелиссоном. Первый отель был установлен в 1973г. в Сен-Уице, Франция. В этом же году состоялась покупка сети ресторанов Courtepaille. Уже в 1980г. состоялось приобретение Sofitel, одного из лучших представителей 4-звездочных французских отелей, который впервые появился в Страсбурге в 1964г.

В 1982г. Компания приобрела Jacques Borel International, который в свою очередь внес в перечень обслуживания новую услугу Ticket Restaurant. Это позволило предоставлять клиентам не только услуги гостиничного типа, но и расширенное ресторанное обслуживание.

Спустя 16 лет после создания первого отеля, в 1983г. при слиянии Novotel SIEN Group и Jacques Borel International создается компания Accor Group [2].

«Новотель» представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Сеть включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Отели «Новотель» располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. В России первый «Новотель» появился в 1992 году рядом с аэропортом Шереметьево. Всего под этим брендом в стране работают 11 гостиниц.

В этот отель приезжают как на деловые встречи, так и для отдыха и гастрономических впечатлений.

Карта, на которой представлено месторасположение отеля указано в Приложении А. Гостиница «Новотель» расположен по адресу: Россия, г. Владивосток, Партизанский пр., д. 44В, 690106, тел: +7 (423) 253 57 22, электронная почта: hb7b4-re@accor.com [3].

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

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы Novotel [4]:

- 1) приказ о назначении директора;
- 2) штатное расписание средства размещения;
- 3) копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- 4) выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД;
- 5) копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, а также услуг;
- 6) по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган;
- 7) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, копия свидетельства о праве собственности, копия договора аренды на здание, копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания для оказания гостиничных услуг;
- 8) копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;
- 9) документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- 10) копии договоров на техническое обслуживание котельной, лифтов;
- 11) копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы Novotel [5]:

- 1) Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 2) Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров.
- 3) Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 года N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту

пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета.

4) Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

5) ФЗ РФ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (с изменениями на 28 ноября 2015 года).

6) ФЗ РФ «О пожарной безопасности» (с изменениями на 23 июня 2016 года). Определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ.

7) ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями на 5 апреля 2016 года). Определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ.

8) ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изменениями на 13 июля 2015 года). Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

9) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями на 4 октября 2012 года).

10) ФЗ РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием электронных средств платежа» (с изменениями на 3 июля 2016 года).

11) ФЗ РФ «О персональных данных» (с изменениями на 31 декабря 2014 года). Регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных.

«Новотель» имеет организационно-правовую форму ООО. Это означает общество с ограниченной ответственностью.

Признаки общества с ограниченной ответственностью: является юридическим лицом. Представляет собой хозяйственное общество; имеет уставный капитал; учреждается одним или несколькими лицами; уставный капитал в соответствии с количеством учредителей разделен на доли; имеет учредительные документы; участники общества не отвечают по обязательствам общества; участники общества несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Таким образом, все документы являются важным аспектом в гостинице, так как без них отель не может функционировать.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления в «Новотель» является линейно-функциональной.

Линейно-функциональная структура управления гостиницей предполагает наличие линейного менеджера, который руководит коллективом сотрудников и принимает различного рода управленческие решения, но при подготовке программ, планов ему помогают руководители и специалисты функциональных подразделений.

Подобная структура характерна для крупных независимых и сетевых отелей, который могут позволить себе несколько слоев управления.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель» представлена в Приложении Б.

Любая организационная система управления гостиницей должна быть гибкой. Это дает возможность манипулировать штатом, сокращать или расширять его при необходимости.

Характеристика служб отеля [6]:

- Коммерческая служба в гостинице – это отдел, который занимается коммерческой деятельностью гостиницы, включая продажу номеров, разработку тарифов, контроль за заполняемостью гостиницы и увеличением прибыли

- Служба приема и размещения является одним из главных подразделений гостиницы. Она осуществляет бронирование, прием и регистрацию пребывающих гостей, их последующую выписку и расчет, информирование гостей, прием телефонных звонков.

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

- Служба обслуживания номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях.

- Служба питания занимается организацией питания как гостей, так и персонала. Финансовый директор занимается планированием долгосрочной финансовой стратегии для гостиницы, финансовой и коммерческой деятельности гостиницы. Бухгалтерия составляет отчеты для государственных органов и предоставляет необходимую информацию в налоговые органы.

- Инженерно-техническая служба занимается организацией бесперебойного функционирования систем вентиляции, водоснабжения, электроснабжения, отопления, а также устранением неполадок на территории гостиницы.

– Финансовый отдел занимается разработкой и контролем бюджета, прогнозирование доходов и расходов, ведет бухгалтерии, управляет платежами, а также оценивает эффективность работы отеля.

– Служба безопасности занимается обеспечением безопасности и охраны гостей и их вещей, также защищает имущества гостиницы от вандализма и краж.

Характеристика сотрудников гостиницы [7]:

1) Директор отеля – осуществляет контроль за функциональными подразделениями, представленными в организационной структуре. В его обязанности входит планирование бюджета гостиницы, проверка и оценка качества предоставления гостиничных услуг, планирование обучения и повышения квалификации сотрудников.

2) Финансовый директор – руководитель, в чьи обязанности входит контроль за деньгами компании, управление финансовыми потоками, бюджетирование, обеспечение экономической безопасности предприятия и финансовое планирование.

3) Бухгалтер – фиксируют и контролируют финансовые операции; готовят отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса; анализируют состояние финансов в гостинице; соблюдают законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности.

4) Старший администратор – это менеджер-управленец, отвечающий за эффективную работу всей смены отеля. От него зависит комфортное проживание гостей и грамотная настройка рабочих процессов сотрудников.

5) Администратор размещения – отвечает за прием гостей, от его дружелюбного настроения зависит первое впечатление, поэтому необходимо всегда сохранять позитив и отвечать на любые вопросы клиентов.

6) Начальник охраны – обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и сотрудников, а также их имущества. Защищает имущество отеля от краж, вандализма. Обеспечить защиту отеля от нападений, террористических актов.

7) Супервайзер – отвечает за содержание гостевых комнат, коридоров, общественных и служебных зон гостиницы в безукоризненной чистоте, а также за обслуживание гостей в максимально вежливой и дружелюбной манере, в соответствии с установленными стандартами качества.

8) Горничная – единственный сотрудник, посещающий номера постояльцев по своей деятельности, и регулярно контактирующий с гостями в ходе оказания услуг. Кроме уборки помещений в соответствии с графиком в работу горничной входит: замена геля для душа, шампуня, мыла, проверка целостности мебели и имущества в номерах, наполнение мини-баров.

9) Менеджер кафе – контролирует работу команды ресторана по подготовке разнообразной и вкусной еды согласно спланированного меню, с учетом предпочтений гостей, диетических ограничений и особенностей местной кухни, проверяет качество самых разных блюд.

10) Шеф-повар – контролирует работу команды ресторана по подготовке разнообразной и вкусной еды согласно спланированного меню, с учетом предпочтений гостей, диетических ограничений и особенностей местной кухни, проверяет качество самых разных блюд.

11) Повар – специалист, который обеспечивает питание гостей, готовит разнообразные блюда согласно утверждённому меню.

12) Официант – сотрудник ресторана, бара, кафе или другого заведения, который принимает заказы и обслуживает посетителей. В его обязанности входит: сервировка стола, встреча гостей, знакомство их с меню и консультирование по отдельным блюдам, доставка заказа и расчёт клиентов.

13) Посудомойщица – сотрудник, который моет посуду, столовые приборы и кухонный инвентарь в ресторане или кафе гостиницы.

14) Сантехник – специалист, который отвечает за функционирование и техобслуживание электрических систем и оборудования.

15) Электрик – специалист, который отвечает за исправную работу сантехники и обеспечение комфортных условий для гостей. Обслуживание и ремонт водопроводных и канализационных систем; проверка и устранение неполадок в сантехническом оборудовании; чистка и профилактика труб, чтобы избежать засоров; монтаж и замена сантехники при необходимости.

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность взаимопомощи. Службы взаимодействуют между собой общением, каждый говорит то, что им нужно. Могут взаимодействовать через службу приема и размещения.

Таким образом, все службы в отеле очень важны для того, чтобы вовремя ответить и выполнить пожелания гостей по любому запросу. Также должностные обязанности персонала являются одним из главных функционалов гостиницы, ведь каждый сотрудник имеет свою важность на предприятии и без их способностей не получилось бы такой слаженной работы.

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

Виды деятельности гостиницы «Новотель» [8]:

1) 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

2) 47.81 – Торговля розничная в нестационарных торговых объектах и на рынках пищевыми продуктами, напитками и табачной продукцией.

3) 47.91 – Торговля розничная по почте или по информационно – коммуникационной сети Интернет.

4) 47.99 – Торговля розничная прочая вне магазинов, палаток, рынков.

5) 55.90 – Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.

6) 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания.

7) 56.10.1 – Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания.

8) 68.20 – Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом.

9) 68.32 – Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе.

10) 81.22 – Деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений.

11) 82.99 – Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки.

12) 96.01 – Стирка и химическая чистка текстильных и меховых изделий.

Задачи, которые ставит перед собой «Новотель»:

1) рациональное использование материально – технической базы гостиничного предприятия;

2) обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;

3) уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.

4) привлечение коммерческой прибыли;

5) оказание качественного сервиса гостям отеля непрерывному повышению качества услуг;

6) обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды.

В задачах гостиницы отражена философия управления. Так как способы управления варьируются, назначения гостиницы различны. Это одна из принципиальных характеристик, которыми руководствуется «Новотель», чтобы отличить себя от других. Также назначение гостиницы должно помочь служащим полностью соответствовать ожиданиям как гостей, так и управляющих.

Цель гостиницы «Новотель» – обеспечить своим гостям лучшее индивидуальное обслуживание, комфорт, спокойную и изысканную обстановку, создавая атмосферу уюта и благополучия.

Дополнительные платные услуги, предоставляемые отелем: конференц-залы, прачечная и химчистка, трансфер, фитнес-зона, услуги банкетных залов, лобби-бар, рестораны, услуги Room Service, предоставление дополнительной кровати, проживание с животными, предоставление детской кроватки и завтрак.

Дополнительные бесплатные услуги, предоставляемые отелем: цифровое ТВ, заказ такси, уборка номера, вызов скорой помощи, предоставление аптечки, персональные сейфы, утренняя побудка, разовые гигиенические принадлежности, Wi-fi.

Стоимость платных услуг:

- 1) дополнительная кровать – 2300 рублей;
- 2) завтраки – 2200 рублей;
- 3) проживание питомцев – 3000 рублей в сутки;
- 4) залог – 5000 рублей;
- 5) трансфер за час – от 1500 до 6000 рублей;
- 6) прачечная – от 250 до 1700 рублей.

Вещи, собранные до 11:00 будут доставлены гостю на следующий день к 12:00, если после 11:00, то на следующий день к 20:00.

Экспресс сервис (выполнение заказа в течение 4-х часов): а. вещи принимаются с 9:00 до 16:00 и наценка к регулярной цене составляет 50%.

Таким образом, гостиница «Новотель» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Также назначение предприятия очень важно в представлении гостиницы гостям и новым сотрудникам. Оно должно быть внесено во всевозможные справочники, каталоги, фигурировать в рекламных материалах, а также материалах, используемых для обучения сотрудников.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова»

Novotel принадлежит компании Ассор, в которой более 5100 отелей. В России и СНГ около 67 отелей.

Ассор – крупнейший международный гостиничный оператор. Компания основана в 1967 году. Также группа Ассор объединяет 10 000 ресторанов, кафе и баров в 110 странах мира.

В России гостиницы этой компании есть в 24 городах, в том числе в Москве, Сочи, Санкт-Петербурге, Иркутске и так далее.

В целом, туристическая индустрия продолжает развиваться и привлекать все большее число людей. Она имеет колоссальные перспективы, тем не менее для ее устойчивого развития необходимо создавать выгодные условия для всех заинтересованных сторон и бережно относиться к окружающей среде [9].

Novotel в дальнейшем имеет такие планы, как:

- 1) расширение сети отелей по всему миру;
- 2) улучшение качества обслуживания гостей;
- 3) внедрение новых технологий и инноваций в работу отелей;
- 4) развитие программ лояльности для постоянных клиентов;
- 5) сотрудничество с партнёрами для создания уникальных предложений для гостей.

Бренд стремится предоставлять высококачественные услуги, чтобы удовлетворить потребности своих гостей и обеспечить им комфортное пребывание в любом из своих отелей.

Также ООО «Нова» организуют различные тренинги и собрание для своих сотрудников для повышения эффективности компании. Разрабатывают пакеты для определённых категорий гостей, ведут социальные сети, что способствует гостю, ознакомиться со всеми услугами и акциями в интернете.

Таким образом, Novotel упорно старается повышать качество обслуживания, улучшать коммуникацию с гостями и с сотрудниками.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова»

Novotel стремится обеспечить комфортное проживание и отдых своим гостям, предоставляя широкий спектр качественных услуг по доступным ценам.

Отелю присвоено 4 звезды. Особенности четырехзвездочного отеля – это его категория. По общепринятой классификации гостиницы 4 звезды считаются высокоуровневыми. Он должен находиться в центре города или на первой линии моря и соответствовать достаточно высоким требованиям. По классификации, в отеле 4 звезды должны быть как одно и двухместные номера, так и семейные. Предполагается, что персонал владеет как минимум двумя иностранными языками. Площадь номеров в гостинице 4 звезды от 13 м². Часто встречаются комнаты улучшенной планировки. В каждом номере имеется кондиционер, мини-бар, сейф, телевизор, набор гигиенических принадлежностей (шампунь, гель для душа, фен, халат и тапочки). Уборка номеров проводится ежедневно. Полотенца и белье также меняются каждый день. В гостинице 4 звезды должны быть дополнительные услуги: прачечная, бар, охраняемая стоянка, салон красоты, конференц-залы и многое другое.

Внешний вид гостиницы представлен в Приложении В.

Цены на номера в гостинице «Новотель»:

1) Цены на номера в гостинице «Novotel»:

1) Стандарт – от 10 000 рублей на 25.06.2025. Это светлый, современный номер 20 кв.м с рабочим местом, удобным креслом для отдыха и столиком, также имеется ванная комната и туалетные принадлежности. Прикроватная тумбочка, настольная лампа, платяной шкаф или вешалка с багажной полкой, письменный стол, холодильник, мини бар, телефон, фен.

2) Супериор – от 10 500 рублей на 25.06.2025. Это хорошо освещенный улучшенный номер 30 кв.м с рабочим местом, удобным диваном для отдыха и столом. Также в номере предоставляется ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями.

3) Люкс – от 17 500 рублей на 25.06.2025. Это просторный, двухкомнатный номер люкс 50 кв.м, он подойдет, как для работы, так и для отдыха вдвоем или всей семьей. Прикроватная тумбочка, настольная лампа, платяной шкаф или вешалка с багажной полкой, телевизор, письменный стол, холодильник, мини бар, телефон, фен.

4) Представительский – от 17 500 рублей на 25.06.2025. Представительский номер 55 кв.м, полукруглой формы с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Идеально, как для работы, так и для отдыха. Номер с рабочей зоной, журнальным столом, двухспальной

кроватью и удобным раскладывающимся диваном. В распоряжении просторная ванная комната, оснащенная душевой кабиной и ванной, дополнительными туалетно-косметическими принадлежностями и феном.

Номерной фонд отеля представлен в Приложении Д.

Таким образом, в отеле есть все необходимые удобства для комфорта гостей и приемлемые цены. Также «Novotel» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Также назначение предприятия очень важно в представлении гостиницы гостям и новым сотрудникам. Оно должно быть внесено во всевозможные справочники, каталоги, фигурировать в рекламных материалах, а также материалах, используемых для обучения сотрудников.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятия ООО «Нова». Культура предприятия ООО «Нова»

Гостиничное обслуживание – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн-бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси. И все это предполагает определенный порядок действий и следование правилам [10].

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является цикличным: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.

Технология бронирования номера по телефону представлена в Приложении В.

Алгоритм бронирования номера гостю по телефону [11]:

- 1) прием звонка осуществить до начала 4-го гудка;
- 2) узнать имя гостя;
- 3) выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое;
- 4) уточнить даты заезда и количество гостей;
- 5) спросить про пожелания к номеру;
- 6) предложить гостю подходящие номера. Описать их в последовательности: название номера, площадь и количество комнат, тип кровати, стоимость;
- 7) предложить другие услуги отеля;

- 8) оформить бронь, для этого узнать имя, фамилию и контактные данные;
- 9) уточнить у гостя время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- 10) проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- 11) рассказать про правила бронирования и возможность прогантировать бронь;
- 12) попрощаться с гостем.

Алгоритм бронирования номера гостю от стойки ресепшн:

- при виде гостя приветствуем его стоя;
- уточняем у гостя имя;
- выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое;
- уточнить даты заезда и количество гостей;
- спросить про пожелания к номеру;
- предложить гостю подходящие номера;
- предложить другие услуги отеля;
- оформить бронь, для этого узнать имя, фамилию и контактные данные;
- уточнить у гостя время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- рассказать про правила бронирования и возможность прогантировать бронь;
- попрощаться с гостем.

Алгоритм бронирования номера через сайт гостиницы [12]:

- 1) Зайти на сайт гостиницы и выбрать язык. При необходимости – зарегистрироваться.
- 2) Выбрать нужную категорию номера.
- 3) Приступить к бронированию. Для этого нужны паспортные данные, номер телефона и почта. Бронирование всегда регистрируется на одного человека, остальных отмечают при заселении. Также оплатить онлайн или уже на месте в гостинице.

4) После этого на адрес электронной почты направляется сообщение о том, что номер забронирован.

Алгоритм бронирования номера через сайты:

- 1) Зайти на любой сайт с отелями, выбрать язык. При необходимости - зарегистрироваться. Ввести в поисковой строке интересующий город и желаемые даты. На странице отобразится список гостиниц, которые будут свободны на указанное количество дней.
- 2) Затем, чтобы отсортировать ненужные варианты, следует применить фильтры: обратить внимание на ценовой диапазон, выбрать тип размещения.
- 3) При выборе отеля рекомендуется изучить отзывы.
- 4) Понравившиеся варианты можно занести в избранные и уже из них потом выбрать самый подходящий.

5) Далее можно приступать к бронированию. Есть варианты с оплатой на сайте и с оплатой на месте. Здесь все зависит от того, что подходит путешественникам и какие правила в том или ином отеле. Для бронирования нужны паспортные данные, номер телефона и почта. Бронирование всегда регистрируется на одного человека, остальных отмечают при заселении.

6) После этого на адрес электронной почты направляется сообщение о том, что номер забронирован.

Процесс бронирования номера является важнейшим этапом взаимодействия гостя с гостиницей, от которого зависит первое впечатление, заполняемость и финансовые показатели объекта размещения. Эффективная организация процедуры бронирования обеспечивает удобство для клиентов, минимизирует ошибки и повышает уровень обслуживания.

В отель заселяются такие категории гостей, как:

1) командированные – гости почти не находятся в номере, покупают проживание с питанием и реже отменяют бронь. В то же время они чувствительны к цене, требовательны к закрывающим документам и деталям. Например, ценят рабочее место в номере, вкусные завтраки, быстрый интернет и другие моменты;

2) семейные пары – для них важным аспектом выбора гостиничного предприятия является его местоположение. В зависимости от цели поездки такими местами могут стать: расположение рядом с достопримечательностями, рестораном, магазином, морем;

3) туристы – они обращают внимание на чистоту – это касается и постельного белья, и номера, и общих помещений. Доброжелательный персонал, который при случае поможет решить вопросы, связанные с проживанием. Спокойная и комфортная обстановка для сна.

Внешний вид сотрудников главный аспект в отеле, он представляет собой: обязательное наличие формы, опрятность, отсутствие крупных украшений, чистая голова и дыхание, а также аккуратный маникюр.

Тренинги проходят в онлайн формате 1 раз в год.

Правила этикета – стандартный речевой этикет в сфере гостеприимства.

Миссия Novotel – предоставлять качественные услуги в сфере гостеприимства, чтобы обеспечить комфортное проживание и отдых своим гостям.

Таким образом, обслуживание гостя является унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, и повышение прибыли.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова»

Novotel использует программу OPERA PMS. Она предоставляет полный функционал управления тарифами, гибко адаптируя их в соответствии с динамикой спроса. Будь то специальные тарифы для корпоративного клиента или расчет стоимости за длительное проживание в апартаментах, помогает менеджерам по доходам достигать поставленных целей. Система также содержит подсказки по выбору оптимального тарифа и возможности кросс- и апселлинга. Решение OPERA позволяет персоналу отеля выйти за рамки, свободно перемещаться и предоставлять исключительный сервис в любом месте отеля, в любое время. Новое мобильное решение переносит ряд основных функций, таких как поселение, техническое обслуживание и уборка номеров, на мобильные устройства в режиме онлайн. Инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчеты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения. Модуль онлайн бронирования в OPERA PMS позволяет эффективно настроить все возможные каналы онлайн продаж, включая OTA, GDS, метапоиск, а также приём бронирований через собственный веб-сайт отеля [13].

Novotel использует такой пакет программ, как Microsoft office (Word, Exel, Outlook, Microsoft teams).

Таким образом, OPERA отлично справляется с управлением сетей больших и маленьких отелей, она контролирует доступность номеров всей базы гостиниц. Считается одной из самых умных разработанных систем.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг-организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации.

Гостиничный маркетинг в Novotel направлен на привлечение и удержание клиентов в гостиничной индустрии. Он охватывает все точки касания гостиницы с целевой аудиторией.

Маркетолог в гостиничном бизнесе должен анализировать, что происходит на рынке: потребности целевой аудитории, их боли, предложения конкурентов, сценарии поведения гостей, факторы спроса.

Задачи гостиничного маркетинга в Novotel:

1) составить стратегию для отеля: стратегия-это продуманные шаги, которые приведут бизнес к цели. Когда есть ожидаемый результат, составляется стратегия: список задач, которые нужно решить на пути к цели. Задачи делятся на подзадачи, они распределяются по сотрудникам в стратегическом плане. Тут же указывают бюджет, ресурсы и сроки;

2) прогнозировать изменения на рынке и динамику спроса: в ежедневной работе маркетолог предскажет скачок спроса. Например, изучит инфоповоды и мероприятия в регионе, заранее подготовит ценовую политику, чтобы к старту музыкального фестиваля или крупной конференции все были готовы, и заработали максимум на высоком спросе;

3) позиционировать бизнес: маркетолог должен понять, на какой крючок поймать гостя. Затем посмотреть по сторонам и понять, кто еще клюнет на этот крючок. Далее создать цепочку из крючков и попробовать показать разным сегментам. Так работает позиционирование отеля;

4) составить уникальное торговое предложение: уникальное торговое предложение является то, что можете предложить гостю в отличие от конкурентов. Чтобы это предложение работало на привлечение гостей, оно должно показывать ваше главное преимущество;

5) создать контент: за счет контента маркетологи делают так, чтобы отель захотели купить;

6) найти мероприятия для поиска партнеров: чтобы не отставать от конкурентов, отелю важно всегда быть в курсе последних событий. В этом помогают чаты и сообщества, где представители объектов обсуждают новости и делятся опытом;

7) выбрать эффективные каналы продвижения: эффективный канал продаж является тот, где ищет услугу ваша целевая аудитория.

Гостиница «Новотель» выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, буклетов, фирменных бланков, конвертов. Также у отеля есть личный сайт, в котором расписаны все категории номеров, цены, адрес, номера, услуги, акции и многое другое. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание.

Большое влияние на имидж отеля «Новотель» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов. Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы можно назвать рекламу, общественную деятельность, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города [14].

В «Новотеле» предоставляются скидки для детей такие, как:

- при совместном проживании с родителями дети до 16 лет живут бесплатно;
- возможность бронирования смежных номеров, в одном из которых будут проживать дети со скидкой 50.

Также есть тариф для молодоженов, в котором предоставляются:

- 1) скидка 50% на ранний заезд;
- 2) выезд до 14:00;
- 3) приоритет в выборе номера;
- 4) комплименты от отеля.

Таким образом, для гостиницы разные инструменты для продвижения очень актуальны, благодаря им гости могут составить свое представление еще до посещения отеля.

4 Система обеспечения безопасности

Гостиничный бизнес один из самых уязвимых отраслей предпринимательства для вандализма, грабежей имущества и пожаров. Он требует серьезного отношения к созданию надежной защиты от действий преступников, случайных возгораний, протечек, неисправностей оборудования и других обстоятельств. Современная система охраны в круглосуточном режиме помогает защищать инвестиции владельцев отеля, ценное имущество, здоровье сотрудников и постояльцев в случае возникновения непредвиденных чрезвычайных ситуаций.

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

Документы, регламентирующие безопасность в Novotel [15]:

- пожарная сигнализация: одна из ключевых систем, которая должна быть включена в состав общего комплекса безопасности гостиницы. В зависимости от размеров отеля может быть спроектирована и установлена одна из двух основных АПС: аналогового или адресного типа. Первый тип применяют в небольших гостиницах, с малой этажностью и небольшим количеством номеров. Второй тип устанавливают в больших отелях с большим количеством этажей, номеров, со сложной структурой здания и расположения помещений;

- система оповещения является неотъемлемой частью пожарной сигнализации, ибо весь комплекс электронных и программных средств направлен на то, чтобы быстро и организованно вывести людей из опасной зоны, сохранив их жизнь и здоровье. К техническим средствам оповещения относятся: специальные громкоговорители, устройства, которые ими управляют, световые табло, обычно с надписями: «Запасный Выход», «Выход»;

- средства пожаротушения в системе безопасности гостиницы. К средствам пожаротушения относятся пожарные гидранты, противопожарные щиты с комплектом инструментов, размещенные по утвержденным местам огнетушители и автоматические системы пожаротушения. В гостиницах используют водяные установки, в силу их полной безвредности для здоровья;

- охранный сигнализация: устанавливают для автоматической охраны номеров и иных помещений общего и служебного пользования, а также подступов к объекту. Обычно устанавливают 5 рубежей охраны: прилегающая территория, входная зона, границы (двери, оконные проёмы), внутренний объем объекта и ценные предметы (сейфы, аппаратура);

– СКУД – оборудования системы контроля доступа предназначено для того, чтобы ограничить или запретить доступ в помещение, здание или территорию. К такому оборудованию относят множество устройств: простейшие кодовые замки, турникеты и шлагбаумы, различные идентификаторы, электромагнитные ключи и карты.

– система видеонаблюдения является комплекс технических устройств, которые обеспечивают визуальный контроль за происходящими событиями и фиксируют их.

– задачи видеонаблюдения: защита от проникновения в помещение или иных несанкционированных действий, фиксация технологического процесса на производстве, обслуживания посетителей в учреждениях, учёт рабочего времени и контроль эффективности сотрудников, мониторинг и анализ поведения клиентов, учёт посещаемости, а также предупреждение ЧП;

– техническая безопасность и сейфы являются обеспечением безопасных условий в сооружениях и зданиях капитального типа для здоровья и жизни пребывающих в них людей, предотвращения рисков аварий и поддержания на должном уровне технического состояния строений в течение всего периода их жизненного цикла;

– информационная безопасность является комплекс мер и средств, направленных на защиту конфиденциальности, целостности и доступности информации. Она играет важную роль в современном мире, где цифровые технологии проникают во все сферы жизни.

Таким образом, система безопасности в Novotel играет важнейшую роль в жизни человека и предприятия, с помощью определенных действий можно обезопасить существование различных субъектов и объектов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

1) Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

Является первым и самым важным этапом взаимодействия гостя с гостиницей. Качество работы на этом этапе определяет не только вероятность подтверждения бронирования, но и первое впечатление клиента о сервисе в целом. Заявка может поступать по различным каналам связи: телефон, факс, электронная почта, формы на официальном сайте, мессенджеры, OTA.[16].

Электронная почта – один из самых универсальных и удобных способов приёма заявок. Письменная форма позволяет зафиксировать все детали и при необходимости использовать шаблоны ответов. Важно оперативно отвечать на такие письма, особенно если гость ожидает срочного подтверждения. Ответ должен быть составлен грамотно, с соблюдением правил деловой переписки, на русском или английском языке в зависимости от адресата.

Прием заявок через сайт отеля и онлайн-платформы автоматизирован. В этом случае бронь формируется системой автоматически, а задача сотрудника – проверить правильность данных, внести корректировки и подтвердить бронирование. Такие системы интегрируются с PMS, и информация о брони сразу отображается в системе управления номерным фондом.

Телефонный звонок – один из наиболее традиционных и до сих пор широко используемых способов бронирования. Сотрудник службы бронирования или администратор приёма должен вежливо и профессионально поприветствовать гостя, назвать название отеля и представиться. После этого уточняются ключевые параметры бронирования: даты заезда и выезда, количество гостей, желаемая категория номера, наличие детей, питание, особые пожелания. При этом важно использовать корректные речевые шаблоны, соответствующие стандартам делового общения.

Факс используется всё реже, но остаётся актуальным при взаимодействии с государственными учреждениями или крупными организациями. Сотрудник обязан своевременно обработать поступивший документ, зарегистрировать его в журнале заявок и отправить подтверждение. Этот процесс требует внимания и аккуратности, так как факсы нередко приходят с нечёткой или неполной информацией.

Личное бронирование осуществляется при визите гостя в отель. В этом случае администратор обязан оперативно обработать заявку, предложить свободные номера, продемонстрировать возможности, оформить заявку и выдать подтверждение. Также важно учитывать знание иностранных языков. Для обслуживания иностранных гостей сотрудники должны владеть профессиональной лексикой на английском языке. Это позволяет обеспечить международный уровень обслуживания и расширить клиентскую базу.

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

Одна из ключевых составляющих профессиональной подготовки сотрудников гостиничного предприятия. Такие системы позволяют автоматизировать основные бизнес-процессы – от бронирования до расчета и аналитики. Отработка навыков работы с программами позволяет сотруднику уверенно действовать в реальных условиях и снижает риск ошибок при взаимодействии с гостями и документацией [17].

Большое внимание уделяется работе с модулем номерного фонда. Сотрудник осваивает способы проверки загруженности, определения статуса номера (свободен, занят, на уборке), бронирования конкретного номера, блокировки и переселения. Также важно уметь вести учёт технического обслуживания и резервов.

Сотрудник учится создавать бронирование в системе, вносить основные данные о госте, выбирать тариф, устанавливать даты заезда и выезда, прикреплять документы, выбирать услуги и формировать счёт. Этот процесс сопровождается обучением правильному использованию полей формы, проверке данных, работе с ошибками ввода.

Отрабатываются и финансовые операции: выставление счетов, оформление предоплаты, оплата по приезду, возвраты, закрытие брони, а также формирование финансовых отчётов. Навыки точного оформления и своевременного проведения этих операций критичны для бесперебойной работы гостиницы. Особое внимание уделяется формированию подтверждений, ваучеров, коммерческих предложений и работе с шаблонами. От сотрудника требуется не только знание, где найти нужный документ, но и умение адаптировать его под конкретного клиента – юридическое или физическое лицо.

Этот вид практической работы помогает закрепить теоретические знания и приобрести практический опыт, необходимый для решения профессиональных задач. В процессе отработки навыков обучающиеся также учатся взаимодействовать с другими модулями: склад, питание, прачечная, бизнес-центр. Это важно для работы на старших позициях или при переходе в административные службы отеля.

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

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

Эта процедура требует внимательности, точности и знания стандартов документооборота. От правильности заполнения брони зависит как юридическая защита интересов гостиницы, так и комфорт гостя при заезде. Сотрудник обязан не только внести все данные в систему, но и при необходимости подготовить сопроводительные документы и произвести расчет стоимости проживания [18].

Такой процесс начинается с открытия модуля бронирования в PMS. В карточку брони вносятся персональные данные клиента: ФИО, номер телефона, электронная почта, дата рождения, номер документа. Если бронь от юридического лица, необходимо корректно указать реквизиты компании и контактного представителя. Далее в систему заносятся даты заезда и выезда, количество гостей, категория номера, тип кровати, наличие питания и дополнительных услуг (например, поздний выезд, трансфер, детская кроватка). Также может фиксироваться источник бронирования: сайт, ОТА, телефон, агент, постоянный клиент.

Также уделяется внимание корректному выбору тарифа. В системе представлены разные варианты – стандартный, невозвратный, тариф с завтраком, корпоративный, акционный. При выборе тарифа автоматически рассчитывается стоимость проживания, добавляются условия по оплате и аннуляции. Оператор обязан уточнить эти условия и отразить их в комментариях к брони.

После внесения всех данных бронирование сохраняется в системе и ему присваивается уникальный номер. В этот момент система автоматически вносит бронь в сетку загрузки отеля, и номер резервируется за конкретным гостем. Если номер по техническим причинам недоступен, оператор должен найти альтернативу с аналогичными условиями.

Если бронь поступила через ОТА, система чаще всего интегрирована, и оператору остается проверить корректность заполнения. Однако в случае с групповыми или корпоративными заявками необходимо вручную распределить гостей по номерам и зафиксировать оплату по каждому. После оформления брони сотрудник обязан при необходимости выставить счёт на предоплату или сформировать квитанцию. Это особенно актуально при бронированиях с гарантией оплаты или невозвратными тарифами. Все документы должны соответствовать корпоративному шаблону отеля.

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

Сотрудник службы бронирования или приёма обязан не только вежливо проконсультировать клиента, но и предложить наиболее подходящий вариант, соответствующий запросам и бюджету гостя [19].

Для качественного обслуживания сотрудник должен знать, какие удобства входят в стоимость каждого номера: завтрак, доступ в фитнес-зал, туалетно-косметические принадлежности, мини-бар, халаты, тапочки, сейф, кондиционер, чайная станция и пр. Также важно озвучить политику в отношении дополнительных услуг – трансфера, парковки, раннего заезда и позднего выезда.

Также уделяется внимание условиям бронирования: возможна ли отмена, какой срок аннуляции без штрафа, требуется ли предоплата, каков способ оплаты – на месте или через банковский перевод. Эта информация влияет на решение клиента и формирует его доверие к гостинице.

Информация может предоставляться в устной и письменной форме, по телефону, в мессенджерах, по электронной почте, а также при личном визите. Часто используются буклеты, фотографии, а также шаблонные ответы с описанием номеров и тарифов. Для гостей-иностранцев консультация проводится на английском языке.

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

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

Этот этап критичен для формирования доверия клиента к гостинице, быстрой конверсии запроса в бронирование и предотвращения потерь потенциальной прибыли. Сотрудник, предоставляющий такие сведения, обязан действовать точно и грамотно [20].

Запрос может поступать по телефону, электронной почте, через мессенджеры, сайт или при личном общении. Независимо от канала, первым шагом является уточнение у клиента параметров проживания: даты заезда и выезда, количество гостей, желаемая категория номера, дополнительные требования. Затем сотрудник открывает модуль загрузки номерного фонда в PMS и проверяет актуальное наличие номеров на указанный период. Программа отображает все доступные номера по категориям и позволяет сразу просчитать стоимость. Эта информация должна быть представлена гостю максимально понятно.

Стоимость проживания зависит от выбранной категории номера, количества гостей, сезона, дня недели и типа тарифа. Отель может предлагать стандартные, невозвратные, корпоративные и акционные тарифы. Предоставляя информацию, сотрудник должен использовать точные формулировки, избегать неясностей и двусмысленностей.

Важно вести краткий учёт обращений, даже если клиент не забронировал номер сразу. Это позволит при необходимости связаться с ним повторно, предложить специальные условия или сохранить заявку на будущее.

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

Эта процедура помогает эффективно управлять номерным фондом и предотвращает ошибки при продаже, двойном бронировании или потере дохода.

Сотрудник службы бронирования или старший администратор обязан регулярно анализировать загрузку номерного фонда через PMS, просматривать статусы бронирований, проверять сроки гарантии и предоплаты. Номера с просроченными или не подтверждёнными заявками должны быть разблокированы и переданы в отдел приёма для реализации. Для этого в системе составляется отчёт: «Оставшиеся незанятые номера», «Истёкшие сроки подтверждения». Сотрудник удаляет временные блокировки или аннулирует неподтвержденные брони, после чего номера становятся доступны для свободной продажи [21].

Оперативная передача информации может осуществляться в электронной системе (если она общая для всех отделов) или при помощи распечатки и передачи отчетов дежурному администратору. При этом фиксируется дата и время освобождения номеров.

Также важно отслеживать, были ли номера технически неисправны или на уборке. Если проблема устранена, сотрудник бронирования обязан зафиксировать смену статуса и вернуть номер в общий доступ, при необходимости – ввести его в приоритет продажи.

Контроль передачи номеров требует высокой дисциплины, внимательности и знания внутренней политики гостиницы. Это функция чаще выполняется старшим смены или руководителем отдела бронирования.

Таким образом, ПК являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом, обеспечивая высокое поддержание чистоты и порядка в номерах.

6 Индивидуальное задание

Внесение изменений в заказ на бронирование

Внесение изменений в заказ на бронирование – это процесс корректировки ранее оформленного бронирования, зарегистрированного в системе гостиницы, турагентства или другой организации, предоставляющей услуги по размещению. Это могут быть изменения в параметрах бронирования, таких как даты проживания, количество гостей, тип номера, дополнительные услуги, контактные данные клиента и другие условия заказа.

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

При изменении бронирования номера, необходимо предпринять следующие шаги [22]:

- 1) выяснить, какие именно необходимы изменения;
- 2) убедиться в возможности этих изменений (наличие необходимой категории номера на запрашиваемые даты);
- 3) сделать соответствующие изменения в компьютерной программе;
- 4) выяснить, был ли заказан трансфер до/из гостиницы, и надо ли его перенести на другое время, дату или отменить;
- 5) подтвердить гостю или компании сделанные изменения в письменном виде (если нет возможности, то только устно);
- 6) если были особые пожелания от гостей, поставить в известность соответствующие отделы;
- 7) если оплата производится по безналичному расчету, необходимо выставить новый счет на проживание с учетом изменения.

Что можно изменить в бронировании:

- 1) Даты проживания.
- 2) Тариф.
- 3) Стоимость проживания или сделать скидку.
- 4) Категорию номера.
- 5) Удалить гостя или изменить его данные.
- 6) В групповых бронированиях – удалить номер.

Недопустимые изменения:

– Изменить личность того, кто будет отдыхать в номере, обычно нельзя без согласования с администрацией.

– Перепродать номер другому лицу невозможно, поскольку практикуется сперва расторжение текущей «брони», а затем оформление новой на другую персону.

– Длительность проживания и время вселения нельзя изменить, есть изменения резервирования гостиницы вносятся менее чем за 48 часов до выселения. Сдвинуть график невозможно из страховки гостиницы от отсутствия гостей: в столь короткие сроки отель уже не сможет найти нового клиента, поэтому такая практика применяется как при прямом бронировании, так и при использовании сервисов-посредников.

Правила внесения изменений:

1) Сроки внесения изменений – часто изменения можно вносить не позднее, чем за определённое время до даты заезда (например, за 24 или 48 часов). В противном случае изменения либо невозможны, либо сопровождаются штрафными санкциями.

2) Штрафы и компенсации – при позднем изменении условий бронирования гость может быть обязан оплатить штраф, либо удержание части суммы депозита. Такие правила заранее прописываются в договоре и условиях бронирования.

3) Изменения в групповых и корпоративных заказах – внесение изменений в групповое бронирование может быть более сложным, требует согласования с менеджером, так как затрагивает сразу несколько номеров и гостей.

4) Перераспределение ресурсов – изменения в бронировании требуют корректировки работы службы приема и размещения, уборки, питания, транспорта, дополнительных сервисов.

5) Обновление планов загрузки и отчетности – системы управления отелем автоматически отражают внесённые корректировки, позволяя оптимизировать управление номерным фондом.

Таким образом, такой подход позволяет отелю учитывать индивидуальные потребности клиентов и адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам поездки. Возможность внесения изменений в заказ на бронирование повышает лояльность гостей и делает сервис более гибким и удобным. Такой подход позволяет отелю учитывать индивидуальные потребности клиентов и адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам поездки.

Заключение

Во время прохождения производственной практики усвоила главную цель: сформировала практические умения по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Также были решены следующие задачи:

- 1) Составила и обработала документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- 2) Отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями.
- 3) Оформила счета на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- 4) Отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- 5) Приняла заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- 6) Проинформировала гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- 7) Оформила принятые заявки на резервирование номеров.
- 8) Отработала навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 9) Оформила визовую поддержку и заявку на подтверждение и аннуляцию бронирования.
- 10) Внесла изменения в заказ на бронирование.
- 11) Выполнила калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- 12) Выполнила поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- 13) Составила проект договора в соответствии с принятыми соглашениями.
- 14) Предоставила гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

Службы в Novotel выполняют различные функции, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей и эффективное управление.

Безопасность в Novotel является неотъемлемой частью, так как она направлена на обеспечение защиты гостей, персонала и имущества отеля от различных угроз.

OPERA отлично справляется с управлением сетей больших и маленьких отелей, она контролирует доступность номеров всей базы гостиниц. Считается одной из самых умных разработанных систем.

В отеле есть все необходимые удобства для комфорта гостей и приемлемые цены. Также «Novotel» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным.

ООО «Нова» организуют различные тренинги и собрание для своих сотрудников для повышения эффективности компании. Разрабатывают пакеты для определённых категорий гостей, ведут социальные сети, что способствует гостю, ознакомится со всеми услугами и акциями в интернете. Novotel упорно старается повышать качество обслуживания, улучшать коммуникацию с гостями и с сотрудниками.

Обслуживание гостя является унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, и повышение прибыли.

Персональные компетенции являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом, обеспечивая

Таким образом, гостиничный комплекс «Novotel Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Novotel представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Сеть включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. В этот отель приезжают как на деловые встречи, так и для отдыха и гастрономических впечатлений.

Список использованных источников

- 1 Гостиничная индустрия // Туристическая библиотека [сайт]. – URL: https://tourlib.net/books_tourism/senin03.htm (дата обращения: 19.06.2025).
- 2 Вселенная Novotel // Accor Group [сайт]. – URL: <https://novotel.accor.com/a/ru/novotel-experience.html> (дата обращения: 19.06.2025).
- 3 Novotel Vladivostok // Novotel Владивосток [сайт]. – URL: <https://novotel-vladivostok.com/> (дата обращения: 21.06.2025).
- 4 Перечень документов классификации гостиниц // Национальная курортная ассоциация [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 21.06.2025).
- 5 Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме // Мультиурок [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/.html> (дата обращения: 21.06.2025).
- 6 Общая характеристика служб гостиницы // StudFiles [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 21.06.2025).
- 7 Персонал в отеле // Miracleon [сайт]. – URL: <https://miracleon.ru/blog/prochee/personal-v-otele/> (дата обращения: 22.06.2025).
- 8 Коды ОКВЭД для отеля // Контур Эльба [сайт]. – URL: <https://e-kontur.ru/kakoi-okved/gostinitsa-otel> (дата обращения: 22.06.2025).
- 9 Перспективы развития // student39.ru [сайт]. – URL: <https://student39.ru/blog/obrazovanie/razvitie-industrii-turizma> (дата обращения: 22.06.2025).
- 10 Обслуживание гостей в гостинице // Инфоурок [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/> Otelms (дата обращения: 25.06.2025).
- 11 Бронирование по телефону // nationalteam.worldskills.ru [сайт]. – URL: <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/bronirovanie-po-telefonu/> (дата обращения: 25.06.2025).
- 12 Как забронировать самостоятельно отель// ria.ru [сайт]. – URL: <https://ria.ru/oteli-.html> (дата обращения: 25.06.2025).
- 13 Opera PMS // hrs.ru [сайт]. – URL: <https://hrs.ru/products/opera> (дата обращения: 25.06.2025).
- 14 Гостиничный маркетинг // Travelline.ru [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/blog/gostinichnyy-marketing-osnovy-zadachi-i-sovety-ot-eksperta/> (дата обращения: 25.06.2026).
- 15 Безопасность в гостинице // Bnovo [сайт]. – URL: <https://bnovo.ru/blog/security-in-the-hotel/> (дата обращения: 26.06.2025).
- 16 Система управления отелем (PMS): что это такое и зачем нужна // Prohotel.ru. [сайт] – URL: <https://prohotel.ru/article> (дата обращения: 26.06.2025).

17 Подготовка к заселению гостя // Dzen.ru [сайт]. – URL: <https://dzen.ru/a/ZO8OAo22WwmCUher> (дата обращения: 28.06.2025).

18 Организация управления отелем с помощью системы автоматизации // Denvic.ru [сайт]. – URL: <https://denvic.ru/blog/gostinichnyy-biznes/> (дата обращения: 28.06.2025).

19 Методическое пособие по бронированию гостиничных услуг // ISGZ.ru [сайт]. – URL: <https://www.isgz.ru/sveden/files/> (дата обращения: 28.06.2025).

20 Оформление заявок на бронирование для студентов гостиничного сервиса // Infourok.ru [сайт]. – URL: <https://infourok.ru/oformlenie-zayavok-na-bronir> (дата обращения: 28.06.2025).

21 Особенности обслуживания гостей // TravelLine [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru/blog/osobennosti-obsluzhivaniya-gostey/> (дата обращения: 28.06.2025).

22 Изменение бронирования // Studfile.net [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 30.06.2025).

Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Б

Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel

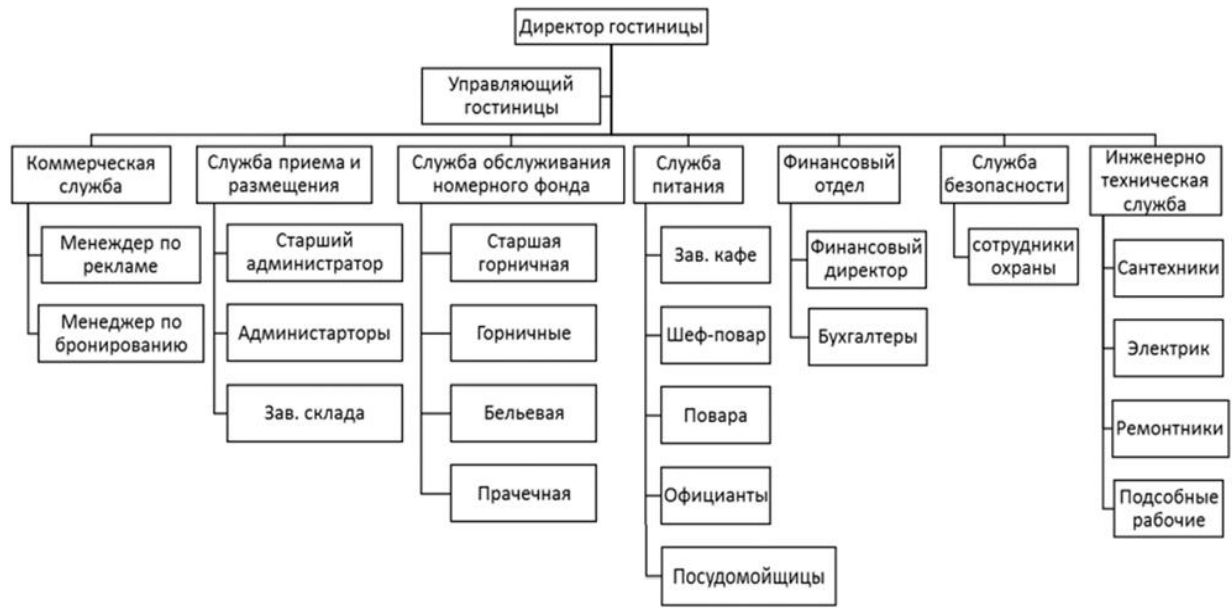


Рисунок Б.1 – Организационная структура ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение В

Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок В.1 – Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Г

Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок Г.1 – Стандартный номер на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок Г.2 – Номер категории люкс на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Д

Технология бронирования номера по телефону

Таблица 1 – Технология бронирования номера по телефону

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, ЛОТТЕ Отель Владивосток, администратор Камилла, чем я могу вам помочь?»	На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков. Говорить с гостем необходимо четко и вежливо.
Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Открываем программу «Opera», нажимаем на вкладку «Reservations», затем «New Reservation». Нажимаем на значок рядом с вкладкой «Name» и вводим имя и фамилию гостя.
Уточнить у гостя вид бронирования	«Имя гостя, скажите, пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Если групповое бронирование, то им занимается служба маркетинга и продаж.
Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите, пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	В открывшемся окне во вкладке «Arrival» и «Departure» вводим даты проживания гостя.
Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближней строчке выбираем количество детей определенного возраста и нажимаем «OK».
Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Имя гостя, скажите, пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	От пожеланий гостя зависит выбор определенной категории номера.
Озвучить подходящие гостю варианты	«С учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Имя гостя, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	В появившемся окне выбираем номер необходимой категории. Нажимаем «OK» Сначала нужно предложить более дорогой номер, а потом дешевле.
Предложить гостю пакеты питания	«Имя гостя, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	Объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант. Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «OK». В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «OK». Выставляем даты действия пакетов и количество гостей. Сверяем детали и нажимаем «OK».
Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Общая стоимость Вашего проживания за ... ночи составит... Имя гостя, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	Если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок.
Уточнить данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия. Благодарю. Могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона и адрес электронной почты»	Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы. Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New». Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «OK». Снова нажимаем «New». Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «OK».

Продолжение таблицы В.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, то нужно четко на них ответить.
Предложить гостю услуги другой службы	«Имя гостя, мы можем организовать Вам трансфер от отеля, и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу Вы сможете напрямую водителю или включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale».
Сверить детали бронирования	«Имя гостя, давайте сверим детали вашего бронирования. Для Вас забронирован номер, категории ..., на имя – ..., в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования.
Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	Имя гостя, хотели бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Подскажите, пожалуйста, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования. Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «OK». Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «OK». Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash) Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно.
Узнать остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Имя гостя, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь.
Поблагодарить гостя за звонок, пожелать хорошего дня и попрощаться	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, желаю Вам хорошего дня. Всего доброго»	Важно показать гостю, что мы его ждем. Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна _____,

ФИО

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

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44В

наименование организации, юридический адрес

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

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

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

Дата выдачи задания «18» июня 2025 г.

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

Подпись руководителя практики

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Максимцова Камилла Дмитриевна

ФИО

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

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44В

наименование организации, юридический адрес

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

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

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 02 июля 2025 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия



подпись
М.П.

Васильев С.С.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Максимцова Камилла Дмитриевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

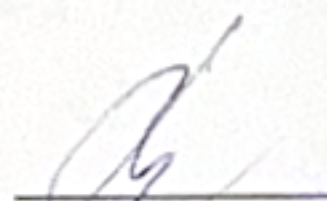
Группа СО-ГД-22-1

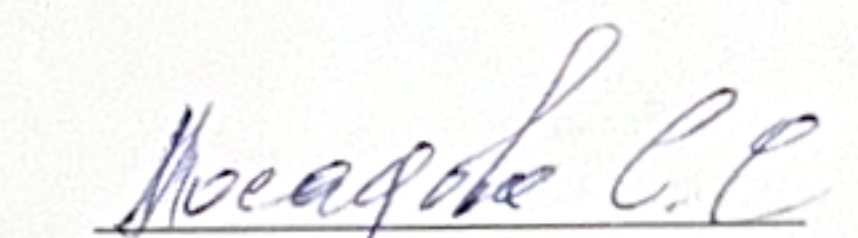
Место прохождения практики ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44В

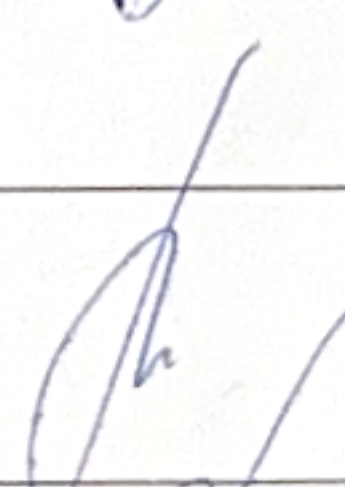
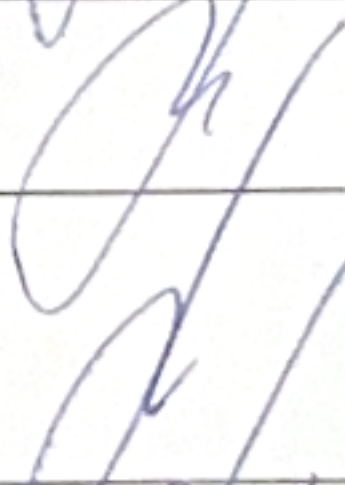
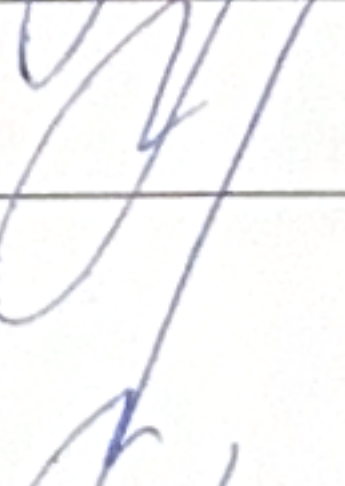
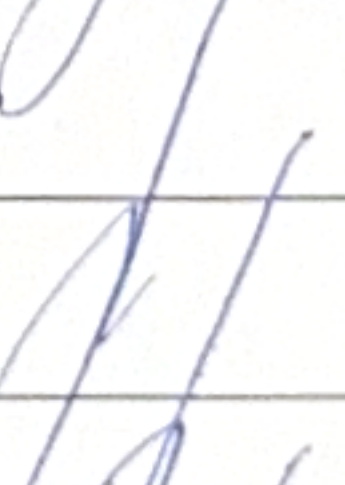
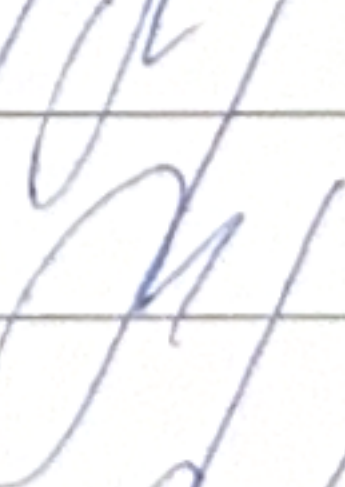
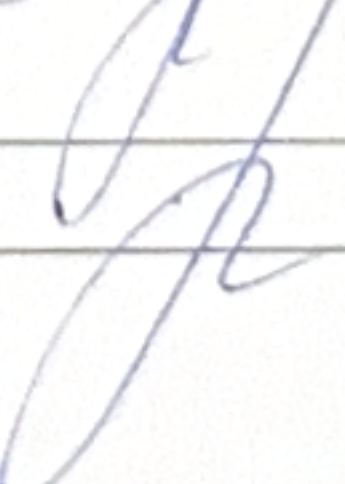
Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

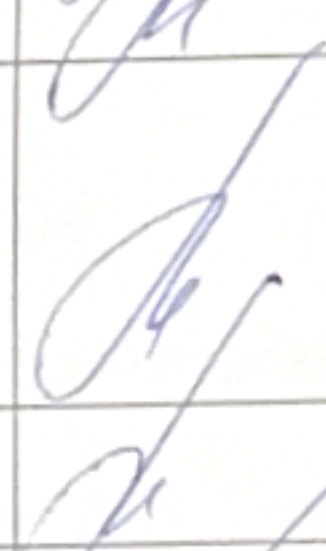
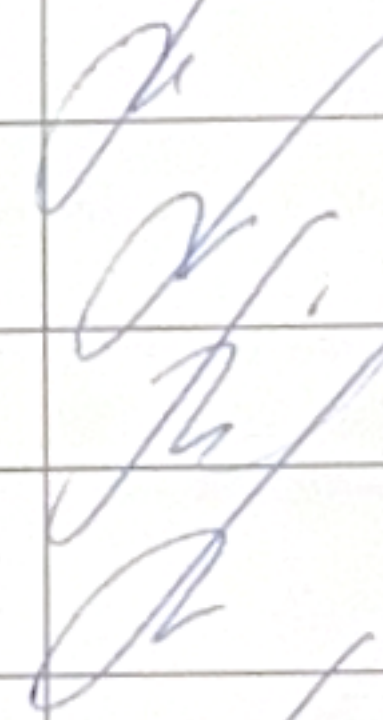
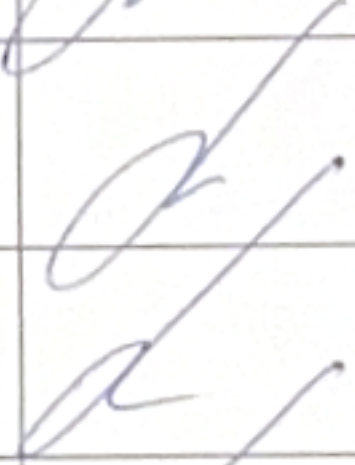
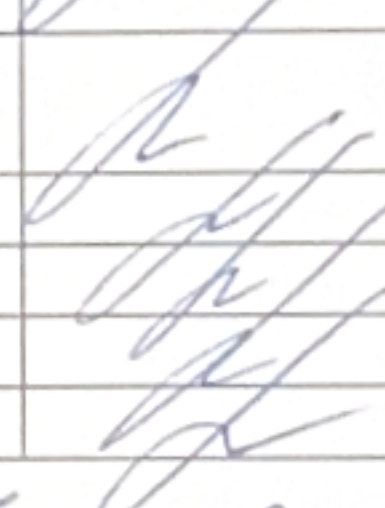
Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г

дата

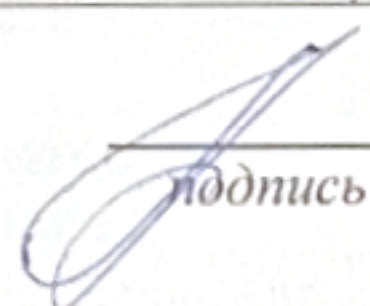

подпись

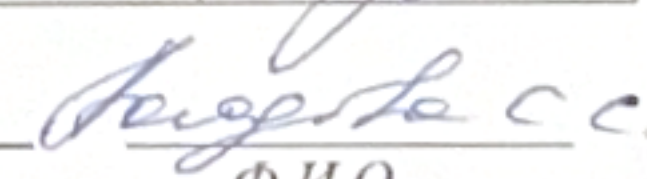

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
19.06.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
20.06.2025	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
21.06.2025	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
23.06.2025	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	5	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
24.06.2025	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
25.06.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Внесение изменений в заказ на бронирование	5	

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



 Подпись

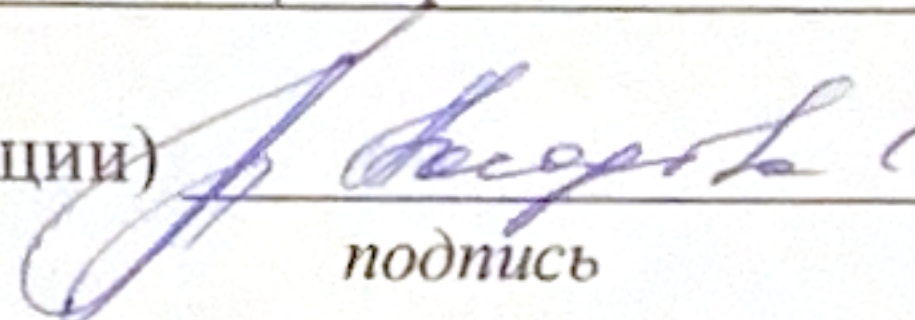
 Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Максимцовой Камиллы Дмитриевны
группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	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 предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	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	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Внеочередной
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Внеочередной
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Внеочередной

Руководитель практики (от организации)


подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



Характеристика

Максимцова Камилла Дмитриевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 19.06.2025 – 02.06.2025 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Нова», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Партизанский проспект 44В. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником горничной и портье.

Выполнила ряд задач таких, как: отработала навыки работы с профессиональными программами и их модуля, оформила счета на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров, отработала навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями, приняла заявки на резервирование номеров на русском и иностранном языке и оформила принятые заявки на резервирование номеров.

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

Руководитель от предприятия
ФИО


подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Максимцова Камилла Дмитриевна

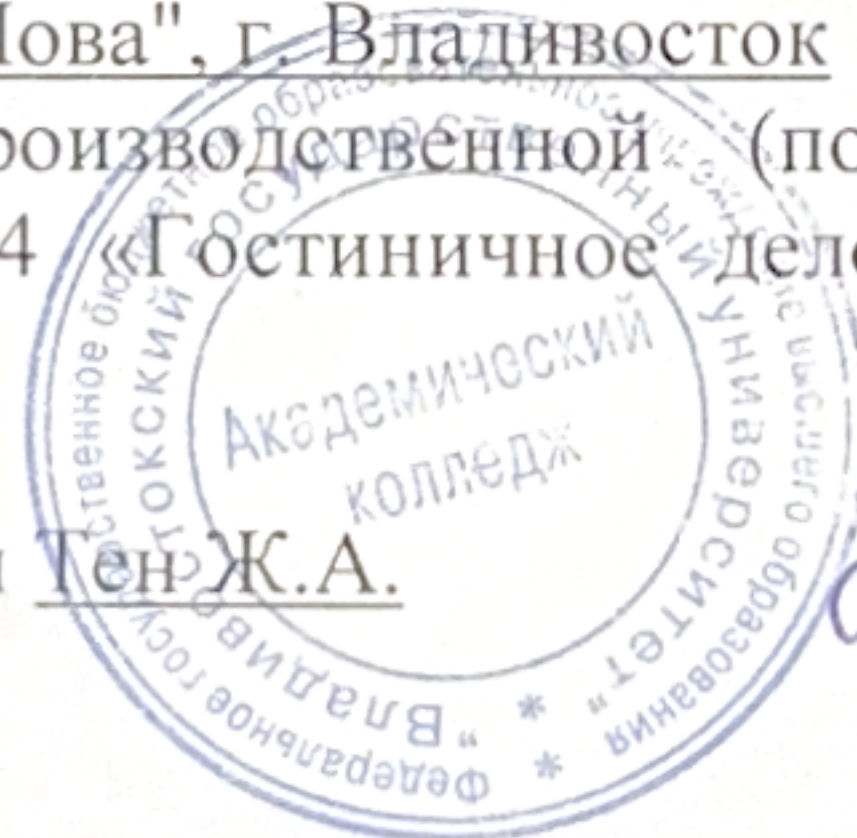
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 1511-А от 29.06.2025 года

направляется в ООО "Нова", г. Владивосток

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

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО, иже	19.06.25	
ООО, иже	02.07.25	

