

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. Ясенко

Наименование предприятия: ИП Скорик А.О., гостиница «Астория»

Руководитель практики
от предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:

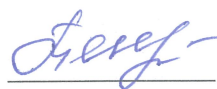
с оценкой

Руководитель
практики от ОО



Руководитель

практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ИП Скорик А.О, гостиница «Астория».....	5
1.1 История создания и развития предприятия.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии ИП Скорик А. О., гостиница «Астория».....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия «Астория».....	13
1.5 Перспективы развития предприятия ИП Скорик А. О., гостиница «Астория».....	15
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ИП Скорик А.О, гостиницы «Астория».....	18
2.1 Анализ деятельности предприятия ИП Скорик А. О., гостиница «Астория».....	18
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ИП Скорик А. О., гостиница «Астория».....	21
2.3 Информационные технологии предприятия ИП Скорик А. О., гостиница «Астория».....	23
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	27
4 Система обеспечения безопасности.....	29
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	31
6 Индивидуальное задание.....	39
Заключение.....	42
Список использованных источников.....	44
Приложение А. Схема проезда ИП Скорик А.О., гостиница «Астория».....	46
Приложение Б. Организационная структура ИП Скорик А.О., гостиница «Астория».....	47
Приложение В. Номерной фонд ИП Скорик А.О., гостиница «Астория».....	48
Приложение Г. Бронирование номера по телефону.....	50

Введение

Сегодня гостиничный бизнес является одной из наиболее перспективных и быстро развивающихся отраслей, приносящей многомиллионные прибыли по всему миру. Этот вид деятельности, включенный в сферу туризма, обладает огромным потенциалом для российского рынка и способен приносить устойчивый доход в федеральный бюджет. С каждым годом количество гостиниц и отелей как в России, так и за ее пределами постоянно увеличивается.

Современное мировое гостиничное хозяйство в большей степени контролируется операторами из развитых индустриальных стран. Появление европейских и американских гостиничных цепей на российском рынке свидетельствует о качественном развитии местного сектора гостеприимства. В последние годы на российском рынке начали появляться представители транснационального бизнеса в сфере гостиничных услуг из стран, которые ранее не активно участвовали в этой отрасли. Уже в 1991 году тридцать гостиничных цепей выразили желание начать работу на российском рынке, включая такие известные бренды, как Sheraton, Holiday Inn, Kempinski, Oberoi. В настоящее время в России есть гостиницы, которые управляются, принадлежат или имеют франшизные договоры с европейскими и американскими гостиничными цепями.

Стратегически важно понимать, что туризм и гостеприимство неразрывно связаны между собой. Туристы являются потенциальными потребителями с разнообразными желаниями и потребностями, которые зависят от целей их путешествий [1].

Индустрия гостеприимства – это сфера экономики, которая включает в себя предоставление услуг по размещению, питанию и развлечениям для туристов и путешественников. Эта индустрия включает в себя различные сегменты, такие как отели, рестораны, кафе, бары, туроператоры, круизные компании и многие другие. Она играет ключевую роль в развитии туризма и приносит значительный вклад в экономику многих стран [2].

Гостиница, отель – 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 [2].

Предприятие размещения – это организация, предоставляющая услуги по временному проживанию гостей, такие как отели, гостиницы, мотели, кемпинги, хостелы и другие объекты размещения. Эти предприятия предлагают различные виды номеров или мест для ночлега и обеспечивают гостей услугами по уборке, питанию, развлечениям и другим видам обслуживания [2].

Прохождение производственной (по профилю специальности) практики осуществляется с «19.06.2025 по 02.07.2025» в ИП Скорик А.О., гостиница «Астория», адрес: г. Владивосток, Партизанский просп., 44, корпус 6.

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики является: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулю: «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Для достижения указанных целей, были поставлены следующие задачи:

- Составить и обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Отработать навык работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработать навык информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Отработать навык заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Принять заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- Информировать гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Оформить принятые заявки на резервирование номеров.
- Оформить визовую поддержку и заявку на подтверждение и аннуляцию бронирования.
- Оформить счет на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- Внести изменения в заказ на бронирование.
- Предоставить гостям информацию об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
- Выполнить поручение руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составить проект договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Оформить бухгалтерские документы по кассовым операциям.
- Создать отчет.

1 Общие сведения о предприятии ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

1.1 История создания и развития предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

«Астория» – это уютный отель вблизи самого центра Владивостока. Удобное местоположение гостиницы позволит вам без труда добраться в любую точку города. Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает ваше пребывание в отеле поистине незабываемым.

Гостиница «Астория» была открыта в 1912, накануне предстоящего празднования 300 лет правления династии Романовых.

Отель располагается по адресу [3]:

Россия, г. Владивосток, Приморский край, Партизанский пр., 44

Телефон: + 7 (423) 230-20-44

Гостиница «Астория» представляет собой русскую историю и культуру. При входе в гостиницу, построенную по проекту выдающегося русского архитектора Федора Лидваля, можно почувствовать атмосферу, которая царила во времена последнего Российского императора Николая II. Гостиница «Астория» была открыта в 1912, накануне предстоящего празднования 300 лет правления династии Романовых. Роскошные интерьеры в стиле «Северный Модерн» всегда впечатляли даже наиболее состоятельных и уважаемых представителей Российского благородного общества. «АСТОРИЯ» приняла многих известных гостей: американского бизнесмена Арманда Хаммера, английского писателя Герберта Уэллса, русских авторов Максима Горького и Михаила Булгакова, поэта Сергея Есенина, певцов Феодора Шаляпина и Леонида Собинова, балерин Айседору Дункан и Анну Павлову.

В 1987 году началась длившаяся более двух лет реконструкция здания. Обновлению подлежали не только оборудование, вентиляционные и сигнализационные системы, но и жилые помещения. Реконструкция 1987-1991 годов сделала гостиницу ещё шикарнее – были отреставрированы уникальные дореволюционные интерьеры, возвращены на место многие работы живописцев, скульпторов и мастеров прикладного искусства, украшавшие «Асторию» с 1912 года. Увеличилось до 800 и число гостей, которых может принять отель.

После окончания реконструкции, выполненной в 1987-1991 годах, «Астория» была удостоена приветствовать бывшего Премьер-Министра Великобритании Маргарет Тэтчер, Госсекретаря Соединенных Штатов Америки Джеймса Бейкера, дирижера и композитора Мстислава Ростроповича и многих других выдающихся представителей мировой и российской политики, бизнеса, науки и культуры.

В 1995г. решением Регистрационной палаты Мэрия Санкт-Петербурга от 25.10.1995г. № 27107 Государственное предприятие «Астория» преобразовано в ООО ГК «Астория», в которое входят гостиница «Астория» и гостиница «АНГЛЕТЕР».

В 1997 фирма «ОТЕЛИ РОССО FORTE» приобрела долю участия в гостинице «Астория», что составляет 30,33% акций. И начался новый этап деятельности отеля – управление перешло к английской компании Rocco Forte Hotels. Фирма «ОТЕЛИ РФ» была создана в 1996 году для управления гостиницами класса «люкс» первоначально в Европе. Директора компании; Сэр Рокко Форт, Ольга Полици, Ричард Пауэр (все они были прежде директорами фирмы Forte pls).

Компания объединяет группу гостиниц класса «люкс», фокусируя свое внимание в большей степени на качестве обслуживания, чем на количестве гостиниц. Портфель компании состоит из сочетания гостиниц, работающих в настоящее время, гостиниц, преобразованных из зданий другого назначения и новых проектов строительства, находящийся либо в собственности фирмы или управляемых ею для других владельцев. Гостиницы будут функционировать под их собственными названиями, однако все они объединены в рамках фирмы «ОТЕЛИ РФ».

После очередных торгов акции ООО ГК «Астория» распределились между крупными акционерами (участниками) таким образом: «РОССО FORTE» -30,33%; Фонду имущества Санкт-Петербурга -23,33%; и «Глобал Менеджмент» - 29%.

В 2000 году гостиница «АСТ» прошла обязательную сертификацию гостиничных услуг и получила категорию уровня 5 звёзд. В 2001 году гостиница «Астория» заслуженно стала полноправным членом престижной международной ассоциации The Leading Hotels of the World (Ведущие отели мира).

Являясь частью гостиничной сети Rocco Forte Hotels и членом ассоциации «Ведущие отели мира» (The Leading Hotels of the World), в мае 2002 года «АСТОРИЯ» завершила программу комплексной реконструкции здания и гарантирует размещение и обслуживание высочайшего класса на уровне мировых стандартов. Эксклюзивные интерьеры номеров сейчас выглядят стильными и одновременно очень уютными: волжский лён, Ломоносовский фарфор, паркетные полы и светлые тона создают атмосферу тепла и роскоши. В пределах Санкт-Петербурга, есть четыре гостиницы, имеющие категорию 5 звёзд: «Астория», «ЕВРОПА», «НЕВСКИЙ ПАЛАС» и «Radisson SAS». «Астория» расположена в центре в исторической части города в пределах расстояния ходьбы к Эрмитажу, Мариинскому Театру. Напротив, находится памятник Петру I и Исаакиевский Собор. Это – превосходное местоположение для путешественников индивидуалов и туристических групп. Для деловых людей более вы-

годное местоположение имеет гостиница «Европейская», находится на Невском проспекте, главная улица Санкт-Петербурга и область посещения магазинов города.

«Астория» расценена, как главная гостиница досуга. Улучшение деловых средств обслуживания в течение последней стадии реконструкции, обновление средств обслуживания конференций, создание делового центра и доступ к Интернету сделало «Асторию» намного более привлекательным для деловых путешественников.

Рыночная ситуация изменилась значительно в 2002 году, когда «Radisson SAS» с 164 комнатами вступил в рынок, и «Невский Палас» изменил собственность и компанию. С января 2002 стало ясно, что есть 2 группы так называемых гостиниц первого класса в городе: это «АСТОРИЯ» и «ЕВРОПА», оба члена Ведущих Гостиниц мира, имея одинаковую клиентуру и сегменты рынка. Вторая группа состоит из гостиниц «НЕВСКИЙ ПАЛАС» и «Radisson SAS», их главный рынок, является корпоративным индивидуумом.

Главным конкурентом остается гостиница «ЕВРОПА». «Астория» не может конкурировать с другими гостиницами даже в корпоративной доле из-за большого различия в ценовых уровнях обычно между 50 и 100 USD в среднем.

Благодаря тому, что отель представлен в международной ассоциации Ведущие Гостиницы Мира, житель другой страны может позвонить напрямую или через локальное турагентство, которое забронирует ему номер через GDS (Глобальная Система Распределения), под кодом LW. Так гостиница была представлена через LW в Лондоне, Париже, Милане, Франкфурте, Нью-Йорке, Москве.

Текущие статистические данные показывают, что LW производит для гостиницы «АСТОРИЯ» приблизительно 13 % дохода по ночам заказанных номеров. Самые большие производители: Лондон, Москва и Милан.

В «Астории» появились Библиотека и новый элегантный Бар, были открыты ресторан русской кухни «Давыдов», сохранивший исторический декор, бизнес – центр, современный тренажерный зал и первый – пока единственный в Петербурге – СПА – центр Clarins. Холл отеля представляет собой полукруглое историческое Фойе с арочными окнами от пола, сохранив аристократический облик 1912 года [4].

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

Организационно-правовая форма предприятия (ОПФ) – это законодательно закреплённая система организации и функционирования юридического лица. Она определяет способ управления предприятием, зоны ответственности, метод совершения сделок и прочие ключевые аспекты работы организации [5].

Некоторые из основных организационно-правовых форм предприятий в России, например, включают в себя [5]:

- Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – это форма предприятия, участники которого несут ответственность по обязательствам предприятия в пределах своих вкладов.

- Акционерное общество (АО) – это форма предприятия, уставный капитал которого разделен на акции, которые могут быть общими и привилегированными.

- Индивидуальный предприниматель (ИП) – это форма предприятия, владельцем которого является одно физическое лицо, ответственность которого по обязательствам предприятия не ограничена.

- Государственное унитарное предприятие (ГУП) – это форма предприятия, принадлежащая государству и осуществляющая хозяйственную деятельность на основании устава.

- Коммерческий кооператив – это форма предприятия, основанная на добровольном объединении граждан или юридических лиц для совместной деятельности и взаимопомощи

Предприятие «Астория» является Индивидуальным предпринимателем (ИП).

Учредительные документы отеля «Астория»:

- Приказ о назначении директора.
- Свидетельство о государственной регистрации предприятия.
- Свидетельство о постановке на учет в городскую налоговую инспекцию.
- Договор аренды помещения.
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [5]:

- Акт МЧС / Пожарная декларация / Заключение независимого аудитора (при наличии).

- Договор на установку/обслуживание пожарной техники.
- Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

Документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:

- Медицинские книжки сотрудников.
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

- Протоколы исследований микроклимата и освещенности.
- Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил.

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

- Свидетельство о государственной регистрации.
- Лицензия.

- Перечень предоставляемых услуг.
- Закон РФ «О защите прав потребителей».
- Книга отзывов и предложений.
- Схема эвакуации при пожаре.

Из этого можно сделать вывод, что отель «Астория» предоставляет полную информацию о себе и соблюдает все требования безопасности для своих гостей.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

Организационная структура управления – это совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Гостиница «Астория» имеет линейную структуру управления. Схема представлена в Приложении А.

Плюсы линейной структуры управления:

- Четкое разделение полномочий, линейные руководители управляют процессами, функциональные обеспечивают экспертизу.
- Высокая специализация отделов финансы, маркетинг, HR работают эффективно в своей зоне ответственности.
- Стабильность работы идеально подходит для предсказуемых отраслей с устоявшимися процессами.
- Быстрое принятие решений, функциональные подразделения решают вопросы без постоянных согласований.
- Легкость расширения, новые отделы можно добавлять без перестройки всей системы.

Минусы линейной структуры управления:

- Многоступенчатые согласования замедляют процесс принятия решений.
- Конфликты интересов, линейные руководители могут игнорировать рекомендации функциональных специалистов.
- Нечеткая ответственность при проблемах сложно определить конкретного виновника.
- Негибкость системы плохо адаптируется к быстрым изменениям рыночной ситуации.
- Перегрузка руководства стратегические вопросы требуют постоянного участия топ-менеджмента.

Характеристика должностных обязанностей сотрудников:

Отдел размещения в гостинице «Астория» включает в себя несколько подразделений: службу бронирования, административную службу, службу горничных и службу безопасности [6].

Главный бухгалтер отвечает за ведение и контроль всей бухгалтерской и налоговой отчетности организации. Он управляет бухгалтерским персоналом, обеспечивает соблюдение законодательства в области бухгалтерского учета, а также разрабатывает внутренние учетные политики и процедуры. К его задачам также относятся:

- Подготовка и представление финансовой отчетности.
- Анализ финансовых результатов деятельности компании.
- Оптимизация налоговых платежей.
- Контроль за движением денежных средств и финансовым планированием.
- Взаимодействие с аудиторами и налоговыми органами.

Инспектор по кадрам, также известный как специалист по управлению персоналом, выполняет ряд задач, связанных с организацией и контролем работы с персоналом в компании. В его обязанности входят:

- Подбор и найм сотрудников, включая организацию собеседований и оценку кандидатов.
- Оформление трудовых отношений, что включает подготовку трудовых договоров и других документов, связанных с трудоустройством.
- Ведение кадрового учета, учёт личных дел сотрудников, их карьерного роста, обучения и аттестации.
- Разработка и реализация корпоративных политик и процедур, касающихся персонала.
- Консультация сотрудников по вопросам трудового законодательства, социальных гарантий и льгот.

- Участие в разработке программ мотивации и оценки эффективности персонала.
- Соблюдение законодательства в области труда и социальной защиты работников.

Начальник административно-хозяйственной службы (АХО) отвечает за организацию работы, связанной с обеспечением нормальных условий для функционирования офиса или предприятия. К его обязанностям обычно относятся:

- Управление административным персоналом, включая распределение обязанностей и контроль за их выполнением.
- Обеспечение работы офиса, в том числе закупка канцелярских товаров, ремонт и обслуживание офисной техники.

- Контроль за соблюдением правил внутреннего трудового распорядка и обеспечение безопасности на рабочем месте.

- Организация встреч и мероприятий, подготовка переговорных комнат.

- Управление недвижимостью и транспортными средствами, если это входит в компетенцию АХО на предприятии.

- Взаимодействие с различными службами для обеспечения бесперебойной работы всех систем (отопление, водоснабжение, электроснабжение и т.д.).

Инженер-электрик в гостинице выполняет ряд задач, обеспечивающих бесперебойную и безопасную работу электрических систем и оборудования. В его обязанности обычно входят:

- Обслуживание и ремонт электрического оборудования, такого как освещение, кондиционеры, отопительные системы и лифты.

- Проведение регулярных проверок электрических установок для предотвращения неисправностей и аварий.

- Установка нового электрического оборудования и систем управления зданием.

- Контроль за соблюдением норм и стандартов безопасности при работе с электричеством.

- Взаимодействие с другими отделами гостиницы для обеспечения комфорта гостей и персонала.

- Консультации и обучение персонала по вопросам безопасного использования электрических приборов.

Директор кафе отвечает за общее управление и успешную работу заведения. В его обязанности входят:

- Разработка стратегии развития кафе и планов по увеличению прибыли.

- Управление персоналом, включая найм, обучение, расписание и мотивацию сотрудников.

- Контроль качества продуктов и услуг, предоставляемых клиентам.

- Финансовое управление, включая бюджетирование, учет и отчетность.

- Маркетинг и реклама, направленные на привлечение новых клиентов и удержание существующих.

- Взаимодействие с поставщиками, закупка товаров и контроль за запасами.

- Соблюдение законодательства и норм, включая санитарные правила и лицензирование.

Начальник номерного фонда, также известный как управляющий гостиничными номерами, играет ключевую роль в обеспечении комфортного проживания гостей в гостинице. В его обязанности входят:

- Управление номерным фондом, включая распределение номеров, контроль за их состоянием и своевременный ремонт.
- Контроль за уборкой номеров и общественных зон, чтобы обеспечить высокий стандарт чистоты и порядка.
- Взаимодействие с гостями, решение их запросов и проблем, связанных с проживанием.
- Координация работы персонала, включая горничных и службу портье.
- Контроль за запасами необходимых товаров и материалов для обслуживания номеров.
- Соблюдение стандартов сервиса и политики гостиницы, а также требований безопасности и санитарии.

Старшая горничная в гостинице выполняет ряд важных функций, обеспечивая высокий уровень чистоты и порядка, а также контролируя работу уборщиц. Вот основные обязанности старшей горничной:

- Контроль за уборкой номеров и общественных зон, чтобы они соответствовали стандартам гостиницы.
- Организация работы уборщиц, включая распределение задач и контроль за их выполнением.
- Проверка качества уборки и предоставление обратной связи сотрудникам.
- Управление запасами уборочного инвентаря и хозяйственных принадлежностей.
- Обучение новых сотрудников и проведение инструктажей по технике безопасности.
- Взаимодействие с другими отделами гостиницы для обеспечения комфорта гостей.

Дежурная горничная в гостинице отвечает за поддержание чистоты и порядка в номерах и общественных зонах во время своей смены. Вот основные обязанности дежурной горничной:

- Уборка и подготовка номеров для новых гостей, включая замену постельного белья и полотенец.
- Поддержание чистоты в общественных зонах гостиницы, таких как лобби, коридоры и зоны отдыха.
- Пополнение расходных материалов в номерах, таких как туалетные принадлежности и мини-бар.

- Реагирование на запросы гостей, связанные с дополнительной уборкой или необходимостью в предметах первой необходимости.

- Сообщение о любых повреждениях или проблемах в номерах в соответствующие службы гостиницы.

Специалист по бронированию в гостинице выполняет ряд важных задач, связанных с организацией проживания гостей. Вот основные обязанности этой должности:

- Прием и обработка запросов на бронирование номеров от клиентов через телефон, электронную почту или онлайн-системы.

- Информирование гостей о наличии номеров, ценах и условиях проживания.

- Ведение учета бронирований и обеспечение актуальности данных в системе управления гостиницей.

- Координация с другими отделами гостиницы для обеспечения готовности номеров к приему гостей.

- Решение вопросов, связанных с изменением или отменой бронирования.

- Поддержание высокого уровня клиентского сервиса и помощь в решении любых вопросов, которые могут возникнуть у гостей в процессе бронирования.

Администратор гостиницы играет центральную роль в обеспечении эффективной работы отеля и удовлетворения потребностей гостей. Вот основные обязанности администратора:

- Прием гостей при заезде и регистрация их отъезда, включая обработку документов и платежей.

- Предоставление информации о гостинице и окрестностях, включая услуги, мероприятия и достопримечательности.

- Решение проблем гостей, связанных с проживанием, и обеспечение их комфорта.

- Координация работы персонала для поддержания порядка и чистоты в гостинице.

- Управление бронированиями и контроль за загруженностью гостиницы.

- Соблюдение стандартов обслуживания и политики гостиницы.

Можно сделать вывод, что организационная структура и взаимодействие подразделений в гостинице «Астория» обеспечивают качественное обслуживание гостей, удовлетворяют их потребности, обеспечивают безопасность и комфорт. Каждая служба выполняет свои функции профессионально, взаимодействуя для общей цели – обеспечить приятное пребывание гостей. Эффективное взаимодействие подразделений способствует успешной деятельности отеля и его репутации в сфере гостиничного сервиса.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

В гостинице «Астория» 103 номера с категориями «Стандарт» (одноместный, двухместный), «Супериор», «Люкс». Также имеются семейные и сменные номера. Просторные, светлые номера укомплектованы удобной мебелью и необходимой техникой.

Цены на номера в гостинице «Астория» представлены в таблице 1 [7].

Таблица 1 – Цены на номера гостиница «Астория»

Номер	Цена, руб. на период 01.06.2025
«Стандарт, одноместный номер»	5000
«Стандарт, улучшенный номер»	5500
«Номер Супериор»	6000
«Номер Люкс»	11000

К основным направлениям деятельности гостиницы «Астория» относятся [3]:

- Предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице «Астория» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.
- Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.
- Организация оформления необходимых для заселения в гостиницу «Астория» документов.
- Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты проживания в гостинице «Астория».
- 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.

Услуги для гостей [3]:

- Проживание с животными (оплачивается отдельно).
- Бесплатная парковка.
- Высокоскоростной WI-FI.
- Предоставление дополнительной кровати.
- Кондиционер.
- Сейф в номерах.

- Машинка для чистки обуви.
- Прачечная.
- Завтрак (шведский стол).
- Возможность приготовления чая/кофе в номерах.
- Обслуживание в номере, куда входят: холодные закуски, горячие блюда.
- Конференц-зал.
- Ресторан «Огонек».

Основные задачи гостиницы «Астория» сводятся к обеспечению качественного и комфортного обслуживания гостей, включая размещение, питание, досуг, мероприятия, обслуживание номеров, безопасность и бухгалтерские процессы. Вся деятельность направлена на удовлетворение потребностей клиентов и создание положительного опыта пребывания.

1.5 Перспективы развития предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

На сегодняшний день предприятие ИП Скорик А. О., гостиница «Астория» – одно из известных предприятий индустрии гостеприимства Владивостока, сочетающее в себе историческое наследие, современный уровень сервиса и стремление к инновационному развитию. Несмотря на то, что в настоящий момент отель не имеет действующих филиалов в других регионах России, стратегия развития предприятия включает как масштабное внутреннее обновление, так и проработку возможностей территориального расширения.

Филиалы и история попыток расширения [14].

На сегодняшний день гостиница «Астория» функционирует как единственный объект сети и не имеет действующих филиалов в других городах. Однако ранее в рамках стратегии долгосрочного роста рассматривались предложения по открытию представительств во Владивостокском крае и Дальневосточном федеральном округе.

В частности, в период с 2017 по 2020 год администрацией гостиницы в партнерстве с региональными инвесторами прорабатывался проект франчайзинговой экспансии в города Хабаровск, Южно-Сахалинск, а также потенциально в Благовещенск. Были проведены маркетинговые исследования, составлены концепции локальных отелей под брендом «Астория Light», ориентированных на деловых путешественников. Однако по итогам предварительных расчетов выяснилось, что высокая стоимость запуска и неопределенность с загрузкой на старте не позволяли достичь рентабельности в желаемые сроки.

Параллельно обсуждались возможные партнерства с образовательными учреждениями (например, размещение студентов и преподавателей), однако юридические и логистические ограничения не позволили реализовать этот формат.

Таким образом, на данный момент гостиница не имеет истории филиальной сети, но имеет опыт стратегического планирования в этом направлении и наработки, которые могут быть использованы при изменении рыночной ситуации.

Планы и намерения на перспективу. Стратегия развития гостиницы «Астория» формируется с учетом как внутренней потребности в обновлении инфраструктуры, так и внешних вызовов гостиничного рынка. В ближайшие 3–5 лет намечены следующие ключевые направления:

1) Модернизация номерного фонда и инфраструктуры [13]:

- Планируется капитальный ремонт 25 номеров категории «Стандарт» и «Супериор», включая замену мебели, освещения, текстиля, сантехники и улучшение шумоизоляции.
- В рамках программы «Цифровая гостиница» в каждом номере будут установлены умные панели управления светом и климатом, телевизоры с функцией Smart-TV и беспроводные зарядные станции.

2) Запуск собственных цифровых продуктов. В 2025 году планируется выпуск мобильного приложения «Астория Онлайн», позволяющего гостям:

- Бронировать номера напрямую.
- Заказывать услуги (прачечная, трансфер, еда в номер).
- Получать push-уведомления об акциях и изменениях.
- Также в приложении будет доступен личный кабинет постоянного клиента, история визитов, бонусные баллы, электронный ключ от номера.

3) Укрепление позиций на международных площадках.

- Гостиница будет активно продвигаться на глобальных системах бронирования (Expedia, Agoda, Trip.com), а также участвовать в международных туристических выставках и воркшопах.

- Разрабатывается двуязычная версия сайта с системой мгновенного бронирования, интегрированной с PMS.

- Персонал проходит дополнительное обучение английскому языку и основам межкультурной коммуникации.

4) Развитие делового туризма (MICE).

- Планируется расширение конференц зоны (создание зала на 80–100 мест), оснащение современными средствами для онлайн-трансляций и гибридных встреч.

- Будут запущены пакетные предложения для деловых гостей – аренда залов, а также проживание, питание и трансфер по фиксированной цене.

- Привлечение локальных компаний, вузов и госструктур в качестве постоянных клиентов.

5) Экологическая устойчивость и ESG-инициативы. Гостиница вводит политику «Зелёный отель», которая предполагает:

- Отказ от пластиковых одноразовых упаковок.
- Сортировку отходов.
- Установку энергоэффективного оборудования.
- Снижение водопотребления за счёт новых душевых систем.
- Также планируется участие в волонтерских и благотворительных проектах в партнёрстве с НКО города.

6) Кадровая политика и корпоративное обучение [18].

- Планируется внедрение LMS-платформы (системы дистанционного обучения) для персонала с модулями по продажам, коммуникациям, конфликтологии.
- Разрабатывается программа наставничества для новых сотрудников, а также карьерные треки для линейного и среднего персонала.
- Будет введена мотивационная система с бонусами и внутренним рейтингом, основанная на отзывах гостей и KPI сотрудников.

Таким образом, несмотря на то что на текущий момент гостиница «Астория» не имеет филиалов, предприятие демонстрирует устойчивое развитие и чётко выстроенную стратегию на будущее. Основные векторы роста включают технологическую модернизацию, цифровизацию клиентского опыта, экологическую трансформацию и укрепление сегмента делового туризма. Проработанный подход к развитию, инвестиции в персонал и инфраструктуру позволяют говорить о гостинице как о динамично развивающемся предприятии, ориентированном на долгосрочный успех.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

2.1 Анализ деятельности предприятия ИП Скорик А.О, гостиница «Астория»

Гостиница «Астория» – современное средство размещения, расположенное в центральной части города Владивостока. Предприятие оказывает широкий спектр гостиничных и дополнительных услуг. Основная деятельность гостиницы заключается в предоставлении временного проживания, организации питания, создании комфортных условий для гостей.

Гостиница «Астория» действует в форме индивидуального предпринимателя (ИП) – частной формы собственности, при которой деятельность ведётся без образования юридического лица. Владелец и ответственным лицом является Скорик А.О.

Основные особенности [18]:

- Простая регистрация: не требуется устав, учредители, минимальный капитал.
- Персональная ответственность.
- Упрощённое налогообложение: возможно применение УСН или патента.
- Не требуется сложная отчётность: бухгалтерию можно вести самостоятельно.
- Гибкость управления: все решения принимает один человек.

Ограничения:

- Нельзя иметь партнёров-собственников.
- Меньше доверия со стороны крупных клиентов.
- Риски имущественной ответственности высоки.

Форма ИП удобна для малого гостиничного бизнеса – обеспечивает простоту ведения дел и гибкость, но требует личной ответственности владельца за все обязательства.

Приведем общую характеристику деятельности ИП Скорик «Астория» (Таблица 4).

Таблица 4 – Характеристика деятельности ИП Скорик «Астория»

Критерий	Содержание
Место расположения	Центр города (Партизанский проспект, 44, корп 6)
Уровень комфорта	3*
Время функционирования	Предоставляет услуги круглогодично
Состояние материальной базы и номерного фонда	Открыта 1 февраля 2015 г.
Вместимость номерного фонда	103 гостиничных номера
Уровень сервиса и качество услуг	Соответствует 3*
Цена размещения, руб.	Средняя цена (от 3654 руб.)
Эффективность использования номерного фонда	Коэф. использования номер. фонда – 95%
Сегмент рынка	Бизнесмены, туристы, корпоративные клиенты, жители города

Таким образом, гостиница «Астория» демонстрирует высокий уровень сервиса.

Характеристика номеров в ИП Скорик «Астория» [13]:

1) «Стандартный номер» – продуманная обстановка, удобная мебель, система климат-контроля, бесплатный Wi-Fi – каждая деталь номера способствует приятному времяпрепровождению в ИП Скорик «Астория».

В таблице 6 представлены основные бесплатные и платные услуги номера.

Таблица 6 – Основные услуги «Стандартного номера» ИП Скорик «Астория»

№	Основные бесплатные	Основные платные
1	Централизованная система кондиционирования	Мини-бар
2	Ванная комната с душем/ванной	Заказ еды в номер
3	Wi-Fi	Услуги прачечной и химчистки
4	Туалетные принадлежности	Телефонные звонки (междугородние/международные)
5	Фен	
6	Кондиционер	
7	Телевизор (кабельное или спутниковое ТВ)	
8	Ежедневная уборка номера	

2) Номер категории Супериор – улучшенная категория однокомнатных номеров с одноместным и двухместным размещением. Дополнительно к стандартному наполнению номера Супериор оснащены персональными сейфами.

В таблице 7 представлены основные бесплатные и платные услуги номера:

Таблица 7 – Основные услуги номера «Супериор» ИП Скорик «Астория»

№	Основные бесплатные	Основные платные
1	Wi-Fi	Мини-бар
2	Бутилированная вода	Услуги прачечной и химчистки
3	Ежедневная уборка номера	Телефонные звонки (междугородние/международные)
4	Туалетные принадлежности	Заказ еды в номер
5	Фен	
6	Халат	

3) «Люкс» – Современная планировка открытого пространства гармонично сочетает зоны спальни и гостиной. Располагается в центральной части этажа.

В таблице 8 представлены основные услуги номера:

Таблица 8 – Основные услуги номера «Люкс» ИП Скорик «Астория»

№	Основные бесплатные	Основные платные
1	Wi-Fi	Мини-бар
2	Бутилированная вода	Услуги прачечной и химчистки
3	Ежедневная уборка номера	Телефонные звонки (междугородние/международные)
4	Туалетные принадлежности	Заказ еды в номер
5	Фен	

Продолжение таблицы – 8

№	Основные бесплатные	Основные платные
6	Халат	
7	Спутниковое ТВ	
8	Ванная комната с душем/ванной	

Таким образом, ИП Скорик «Астория» предоставляет широкий спектр услуг, размещение в современных номерах.

ИП Скорик «Астория» предоставляет широкий спектр дополнительных бесплатных и дополнительных платных услуг. Широкий спектр дополнительных услуг будет с Вами на протяжении всего пребывания: прачечная, ресторан и многое другое (Таблица 9).

Таблица 9 – Дополнительные услуги ИП Скорик «Астория»

Услуга	Тип (платная/ бесплатная)	Примечание
Wi-Fi	Бесплатная	
Парковка	Платная/Бесплатная	Бесплатная для гостей отеля, Платная, 200 руб./сутки
Ресторан	Платная	Средний чек- 1000 руб
Конференц-залы	Платная	От 2.000 руб
Уборка номера	Бесплатная	Текущая, сменная
Вызов скорой помощи	Бесплатная	
Разовые гигиенические принадлежности	Бесплатная	
Предоставление аптечки	Бесплатная	

Из таблицы видно, что ИП Скорик «Астория» имеет весь спектр услуг, необходимых для комфортного отдыха всех групп потребителей: гостей, путешествующих с целью бизнеса, командировки, туристов, путешествующих с семьей, туристических групп.

Стоимость номерного фонда и его описание представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Стоимость номерного фонда и его описание в ИП Скорик «Астория»

Номер	Цена, руб. на период 01.06.2025
«Стандарт, одноместный номер»	5000
«Стандарт, улучшенный номер»	5500
«Номер Супериор»	6000
«Номер Люкс»	11000

Стоимость номеров указана в рублях и не включает НДС – 20%. Все номера для некурящих. Дополнительное размещение 1 (одного) человека в номер – 2 000 руб., включая НДС – 20%. Дополнительное размещение 1 (одной) кровати в номер – 2 000 руб., включая НДС – 20%. На период проведения высокопоставленных мероприятий действуют специальные тарифы отеля.

Правила оплаты проживания в ИП Скорик, гостиница «Астория»:

При гарантированном поселении в номер раньше установленного времени – 14:00 по местному времени – доплата 50% от базовой цены (тарифа) номера, не включая завтрак.

Расчетный час (выезд из номера) до 12:00.

Дополнительная плата за поздний выезд: с 12:00 до 18:00 (согласовывается со службой бронирования).

При расчетном часе после 18:00 до 24.00 местного времени взимается плата 50% от базовой цены(тарифа) (согласовывается со службой бронирования)

При расчетном часе после 24.00 местного времени взимается плата 100% от базовой цены (тарифа) (согласовывается со службой бронирования)

В случае отказа от забронированного номера в день прибытия взимается штраф в размере 100 % от стоимости номера.

Таким образом, уровень качества предоставляемых услуг соответствует ценам. Благодаря доступности цен гость может воспользоваться широким спектром дополнительных услуг ИП Скорик «Астория», необходимых для комфортного отдыха всех групп потребителей. Для постоянных гостей действует программа поощрения, которая позволяет постоянным гостям ИП Скорик «Астория» получать скидки и дополнительные привилегии.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия «Астория»

Процесс бронирования номера по телефону в гостинице «Астория».

При поступлении звонка сотрудник ресепшн обязан ответить не позднее третьего гудка, используя стандартную приветственную фразу, включающую название гостиницы, свое имя и предложение помощи. В ходе разговора оператор уточняет не только базовые параметры брони (даты проживания, тип номера, количество гостей), но и аккуратно выясняет дополнительные потребности: необходимость детской кроватки, предпочтения по расположению номера, особенности питания. Особое внимание уделяется фиксации контактных данных – помимо номера телефона обязательно запрашивается резервный email для дублирования подтверждающих документов [8].

- Прием входящих звонков на выделенные номера бронирования.
- Фиксация запроса клиента (даты, тип номера, особые пожелания).
- Проверка доступности номеров через систему управления отелем.
- Внесение данных гостя в систему бронирования.
- Подтверждение брони с отправкой подтверждения на email/SMS.
- Возможность предоплаты через телефонную оплату (по запросу).

При личном взаимодействии в зоне ресепшн технология обслуживания включает строгий хронометраж операций. Встреча гостя должна произойти в первые 30 секунд после его подхода к стойке, даже если все сотрудники заняты – в этом случае используется вербальный или визуальный контакт с клиентом. Процедура заселения разбита на несколько взаимосвязанных блоков: верификация документов, оформление регистрационной карты, разъяснение правил проживания с акцентом на особенности конкретного тарифа, выдача электронных ключей с демонстрацией их работы. Отдельное внимание уделяется технологии up-selling: сотрудники обучены ненавязчиво предлагать улучшение категории номера или дополнительные услуги через систему «выгодных предложений».

- Личный прием гостей администратором.
- Проверка актуальной загрузки номерного фонда.
- Консультация по типам номеров и тарифам.
- Оформление договора на проживание.
- Внесение данных в систему и выдача ключей.
- Прием оплаты наличными/банковской картой.

Бронирование через официальный сайт:

- Интеграция с системой онлайн-бронирования.
- Автоматическое обновление номерного фонда в реальном времени.
- Многоступенчатая форма бронирования с выбором опций.
- Подключение безопасных платежных систем.
- Автоматическая генерация подтверждающих документов.
- Синхронизация с внутренней CRM-системой отеля.

Бронирование через агрегаторы:

- Подключение к системам Channel Manager.
- Автоматическая синхронизация цен и квот.
- Прием броней через API-интеграции.
- Обработка различных тарифных планов (невозвратные, с завтраком и др.).
- Автоматическое обновление статусов бронирований.
- Взаимодействие по вопросам модификации и отмен броней.

Корпоративная культура предприятия базируется на трех фундаментальных принципах: персонализированный сервис, безупречная чистота и эмоциональный комфорт гостя. Внешний вид персонала регламентирован 25-страничным стандартом, где прописаны не только требования к форменной одежде (которая шьется на заказ у конкретного поставщика), но и нормы по маникюру, макияжу, допустимым аксессуарам и даже парфюму. Для ад-

министраторов установлена обязательная смена униформы в течение рабочего дня при длительных сменах [9].

Система обучения персонала включает несколько уровней подготовки. Новые сотрудники проходят 72-часовой вводный курс, включающий модули по психологии обслуживания, технике решения конфликтов и даже основам нейролингвистического программирования в сервисе. Ежеквартально проводятся аттестации с привлечением тайных гостей, а раз в полугодие организуются выездные тренинги с экспертами международного гостиничного бизнеса. Особое место занимает программа «Языки сервиса», где персонал изучает не только английский и китайский, но и основы невербального общения.

Речевой этикет построен на принципах «трехслойной вежливости»: на уровне слов (использование гостевого имени), интонации (специальные голосовые тренировки) и смысла (позитивная перефразировка отказов). Разработана уникальная система «Асторийского гостеприимства», включающая 12 обязательных «эмоциональных касаний» в течение суток пребывания гостя – от персонализированного приветствия до системы прощальных ритуалов.

Философия предприятия выражена в концепции «Дом вдали от дома», где акцент делается на создании эмоциональной привязанности гостя к месту. Миссия гостиницы формулируется как «Превращение стандартного проживания в запоминающуюся историю», что реализуется через систему индивидуальных гостевых профилей и программу лояльности с элементами surprise-сервиса [10].

Анализ системы обслуживания в гостинице «Астория» демонстрирует гармоничное сочетание отработанных технологических процессов и глубоко продуманной корпоративной культуры. Детализированные стандарты на каждом этапе взаимодействия с клиентом, подкрепленные серьезными инвестициями в обучение персонала, создают устойчивую конкурентную преимущество. Особого внимания заслуживает системный подход к формированию эмоциональной связи с гостем, что выводит сервис за рамки стандартного гостиничного обслуживания. Культура предприятия, основанная на принципах предвосхищения желаний и персонализированного подхода, служит образцом для регионального гостиничного бизнеса, демонстрируя, как через внимание к деталям можно создать узнаваемый и востребованный сервисный продукт.

2.3 Информационные технологии предприятия ИП Скорик А. О., гостиница «Астория»

В условиях цифровизации гостиничного бизнеса информационные технологии стали неотъемлемой частью эффективного управления предприятием размещения. Гостиница

«Астория» активно использует программное обеспечение, обеспечивающее высокую скорость обслуживания, прозрачную работу всех подразделений, оперативную обработку бронирований и ведение отчетности. Технологическая инфраструктура отеля отвечает современным требованиям и способствует повышению конкурентоспособности на гостиничном рынке региона [12].

Программа для управления гостиницей (PMS) [9].

На ресепшн гостиницы «Астория» используется Vnovo PMS – облачная система управления номерным фондом и бронированиями. Данное решение адаптировано под российский рынок, обладает интуитивным интерфейсом, не требует установки на конкретный компьютер и обеспечивает высокий уровень автоматизации процессов размещения.

Основные функции Vnovo PMS [13]:

1) Календарь бронирований.

Позволяет сотрудникам наглядно видеть загрузку номерного фонда на конкретные даты, отслеживать статус номеров (свободен/занят/в ремонте/ожидается заезд), что минимизирует риск двойного бронирования.

2) Работа с бронями.

– Ручной и автоматический приём бронирований с различных каналов (OTA, сайт, звонки, email);

– Мгновенная синхронизация информации с сайтами Ostrovok, TravelLine и др.;

– Возможность выставления счетов, печати договоров, фискальных чеков, а также ведение истории бронирований по каждому гостю.

3) Управление тарифами.

Сотрудник может создать сезонные, выходные, невозвратные, корпоративные тарифы, задавать индивидуальные скидки и запускать акции (например, при раннем бронировании). Все изменения цен автоматически отображаются во всех подключенных каналах.

4) Отчеты и аналитика.

Vnovo предоставляет более 15 видов отчетов: по доходам, по загрузке, по средней цене за номер (ADR), выручке на доступный номер (RevPAR), источникам бронирований. Эти данные помогают руководству принимать обоснованные решения по маркетингу и тарифной политике [18].

Интеграция с другими модулями:

– Онлайн-регистрация гостей;

– Модуль гостиничной телефонии (звонки из номера фиксируются в PMS);

– Учёт мини-бара, услуг прачечной, room-service; – Интеграция с системами видеонаблюдения и контроля доступа. Преимущества Vnovo:

- Облачный доступ (возможность работы из любого места);
- Техническая поддержка 24/7 на русском языке;
- Удобный интерфейс даже для новых сотрудников;
- Снижение вероятности ошибок в бронированиях и расчетах.

Офисные программы, используемые в гостинице кроме PMS, в гостинице широко применяются офисные программы, входящие в пакет Microsoft Office, а также облачные сервисы для хранения данных и организации документооборота.

Microsoft Word используется для составления и печати:

- Договоров на размещение гостей;
- Внутренних распоряжений, инструкций и чек-листов;
- Рекламных текстов и информационных материалов;
- Анкет и отзывов клиентов.

Microsoft Excel является универсальным инструментом для:

- Ведения таблиц доходов и расходов;
- Анализа сезонной загрузки, сравнения по периодам;
- Составления графиков работы персонала;
- Подготовки отчетности для налоговой и управленческой отчетности (в том числе по Ф3-54).

Microsoft PowerPoint используется отделом маркетинга и администрированием для:

- Презентаций гостиницы партнёрам и туроператорам;
- Разработки обучающих курсов и инструктажей для персонала;
- Участия в конкурсах, выставках и тендерах.

Microsoft Outlook используется для:

- Ведения внешней и внутренней переписки;
- Приёма бронирований по электронной почте;
- Рассылки подтверждений, коммерческих предложений, рекламных писем.

Облачные хранилища – OneDrive (Microsoft) и Google. Диск применяются для хранения резервных копий документов, обмена файлами между подразделениями (администрация, бухгалтерия, маркетинг), доступа к шаблонам и инструкциям.

Вспомогательные цифровые инструменты [13]:

- Telegram/Slack – корпоративный мессенджер для оперативной связи между сменами, а также для экстренных уведомлений;
- CRM-система (на базе Bnovo или Bitrix24) – ведение клиентской базы, автоматизация email-рассылок, управление отзывами и жалобами;

– Онлайн-система обучения персонала – размещены видеокурсы, тесты и инструкции.

Безопасность и резервное копирование.

Все данные, обрабатываемые в PMS и офисных программах, регулярно сохраняются на удалённых серверах. Осуществляется резервное копирование базы данных с интервалом 24 часа. Для защиты информации используется двухфакторная аутентификация, антивирусное ПО и политика ограничения доступа по ролям.

Таким образом, информационные технологии играют ключевую роль в работе гостиницы «Астория», обеспечивая комплексную автоматизацию процессов обслуживания, бронирования, отчетности и взаимодействия с клиентами. Применение Bnovo PMS, офисных и облачных программ позволяет повысить эффективность персонала, снизить вероятность ошибок и укрепить позиции предприятия в конкурентной среде.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Технологии продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта включают в себя различные маркетинговые и коммуникационные стратегии, направленные на привлечение клиентов и увеличение объемов продаж.

Продвижение и стимулирование продаж в гостинице «Астория Владивосток» основаны на современных маркетинговых и коммуникационных стратегиях, направленных на привлечение новых клиентов, удержание постоянных гостей и максимизацию доходов. Отель использует комплексный подход, сочетающий цифровые технологии, партнерские программы, событийный маркетинг и персонализацию услуг [14].

Официальный сайт гостиницы является ключевым каналом прямых продаж. Для повышения его эффективности применяются:

- Поисковая оптимизация (SEO) – использование релевантных ключевых слов («отель у моря во Владивостоке», «лучшая гостиница в центре Владивостока»), улучшение структуры сайта и скорости загрузки.

- Контекстная реклама (Google Ads, Яндекс.Директ) – таргетирование на аудиторию, ищущую отели в регионе.

Гостиница «Астория» имеет несколько методов:

- Создание и продвижение веб-сайта гостиницы, использование SEO (поисковая оптимизация) для улучшения видимости в поисковых системах, контекстная реклама и маркетинг в социальных сетях.

- Программы лояльности для постоянных клиентов, предлагающих скидки, бонусы или эксклюзивные услуги.

- Партнерство с агентствами и платформами может увеличить видимость и доступность гостиничных номеров.

- Проведение конференций, свадеб, банкетов и других мероприятий.

- Активное управление отзывами на различных платформах, включая ответы на отзывы и улучшение качества обслуживания на основе обратной связи.

- Использование данных о предпочтениях клиентов для создания индивидуальных предложений и пакетов услуг.

«Астория Владивосток» ведет страницы в Instagram, VK, Telegram, где:

- Публикуются фото номеров, ресторана, мероприятий.

- Размещаются акции (например, «3 ночи по цене 2»).

- Даются анонсы событий города (чтобы привлечь туристов).

Гостиница сотрудничает с:

- Турагентствами (скидки для групповых заездов).
- Бизнес-партнерами (спецусловия для компаний).

Также проводит совместные акции с ресторанами, SPA, экскурсионными бюро и участвует в городских мероприятиях (ВЭФ, кинофестивали) [11].

Отель представлен на ведущих платформах: Booking.com, Ostrovok, Яндекс. Путешествия, где применяются:

- Динамическое ценообразование (автоматическое изменение цен в зависимости от спроса).
- Участие в программах лояльности (например, Booking.com Genius).
- Сбор и анализ отзывов – быстрое реагирование на негативные оценки для улучшения сервиса.

Для повышения конверсии применяются:

- Анализ поведения гостей – предпочтения по типу номеров, дополнительным услугам.
- Сегментация аудитории – таргетированные рассылки для бизнес-туристов, семейных пар и т. д.
- Автоматизация маркетинга – триггерные письма.

Гостиница «Астория Владивосток» применяет современные технологии продвижения, сочетая digital-маркетинг, программы лояльности, партнерские связи и событийные активности. Это позволяет ей оставаться конкурентоспособной на рынке гостиничных услуг Владивостока и привлекать как туристов, так и бизнес-гостей (напоминания о бронировании, предложения после выезда).

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность здания гостиницы «Астория» обеспечивается, во-первых, системами безопасности (системой охранной сигнализации, системой видеонаблюдения и системой контроля доступа), во-вторых, системой пожарной сигнализации.

Современные информационные технологии позволяют создать интегрированную интеллектуальную систему обеспечения безопасности здания, в которой используются все традиционные системы [13].

Специальная программа собирает информацию от всех систем, подключенных к единой диспетчерской. На экране монитора одновременно высвечиваются несколько окон, в которых отображается информация о событиях, происходящих в разных системах. При возникновении той или иной нештатной ситуации диспетчер сразу получает тревожный сигнал. В интегрированную систему может быть включена и система оповещения сотрудников, позволяющая в случае необходимости немедленно начать передачу сигналов тревоги в здании.

Гостиница «Астория» используют разные виды пожарных датчиков:

- датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;
- датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические);
- датчики, реагирующие на проникновение в помещения (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.);
- датчики, охраняющие отдельные предметы, используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями и т.д.

Видеонаблюдение в гостинице «Астория» следует некоторым принципам:

- открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта, в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, в служебных и подсобных помещениях;
- скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену) в коридорах жилой зоны, в помещениях особой важности (дублируются открыто установленные камеры). Подходы к установке камер разнятся в зависимости от того, где они устанавливаются. Так, для внешнего теленаблюдения за парковкой целесообразно использовать цветные панорамные телекамеры с широким углом обзора. Количество камер определяется исходя из размера зоны наблюдения.

В гостинице «Астория» есть правила, которые гости должны соблюдать [13]:

– по прибытии в гостиницу гость должен ознакомиться с правилами, предписанными в заведении и подписать документ, свидетельствующий о том, что он ознакомлен и обязывается их выполнять;

– курить жильцам можно только в специально предназначенных для этих мест;

– в случае выявления задымлённости или возгораний гостям следует немедленно сообщить работников гостиницы и следовать их инструкциям.

Можно сделать вывод, что соблюдение данных мер пожарной безопасности помогут Вам избежать травматизма, сохранить здоровье, собственную жизнь и жизнь ваших близких людей и приятно провести время в гостинице «Астория».

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

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

Прием заявок на бронирование номеров – это одна из ключевых функций службы бронирования и продаж в гостинице. Она требует от сотрудника высокой организованности, внимательности, знания нормативов, стандартов общения и владения специальными программами.

Сотрудник должен уметь работать с различными каналами бронирования [19]:

Телефонная связь.

Наиболее привычный способ. Гость звонит в гостиницу, сотрудник должен:

- представиться по стандарту;
- уточнить даты заезда и выезда;
- предложить варианты номеров с описанием, ценой и условиями;
- внести бронирование в программу (например, в Opera или «Эдельвейс»);
- отправить подтверждение на электронную почту гостя или продиктовать код брони.

Важно использовать речевые клише и соблюдение стандартов вежливости, а также внимательно слушать гостя и уметь переспрашивать информацию для точности.

Факс.

Используется реже, но всё ещё актуален для деловых клиентов и организаций. Оператор [19]:

- принимает факс-запрос с заявкой;
- фиксирует ее в системе;
- отправляет письменное подтверждение по факсу или email;
- прикрепляет копию к документам по броням на текущую дату.

Интернет.

Многие гости бронируют напрямую через официальный сайт гостиницы или отправляют заявки по email. В этом случае сотрудник:

- проверяет почтовый ящик отдела или CMS системы сайта;
- анализирует содержание заявки (даты, количество гостей, категория номера);
- вносит информацию в программу бронирования;
- отправляет подтверждение и условия аннуляции;

- сохраняет заявку в архив для отчетности.

Через центральную систему бронирования и GDS (Global Distribution System). Это автоматизированные платформы, такие как Amadeus, Sabre, Galileo и др., через которые агентства и корпоративные клиенты бронируют отели по всему миру. Сотрудник:

- отслеживает поступившие брони из системы;
- проверяет корректность данных (особенно тарифы и условия);
- подтверждает или отклоняет бронирование;
- в случае необходимости связывается с агентом или клиентом через встроенную систему обмена сообщениями. Работа с GDS требует знаний английского языка, понимания кодов и структуры тарифов, а также быстроты принятия решений, особенно в часы пик.

Личное обращение в отель.

Иногда гости приходят лично в отель, чтобы забронировать номер. Это чаще встречается у пожилых людей или в туристических районах. Сотрудник [17]:

- вежливо принимает клиента, демонстрирует на планшете/бумаге свободные варианты;
- проводит мини-презентацию категорий (с фото, описанием, ценами);
- оформляет бронирование с печатью, подписывает бланк;
- выдает квитанцию или памятку. Для каждого канала бронирования существует определенный алгоритм действий. Сотрудник должен уметь обрабатывать сразу несколько источников заявок, действовать быстро, но внимательно, не допуская ошибок в дате, имени клиента или категории номера.

Также крайне важно владение иностранным языком – особенно английским. Многие заявки поступают от иностранных туристов, и необходимо уметь:

- поддерживать телефонный разговор;
- понимать письменную заявку;
- грамотно ответить по электронной почте;
- правильно оформить имя, паспортные данные, контактные сведения иностранного гостя.

Таким образом, приём заявок на бронирование номеров – это многоэтапный, ответственный процесс, требующий технических знаний, коммуникативных навыков, грамотной речи и стрессоустойчивости. Это лицо отеля, от которого часто зависит первое впечатление гостя о будущем пребывании.

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

Наиболее популярными программами, с которыми должен уметь работать специалист, являются [18]:

- Opera PMS (Property Management System)
- Fidelio
- 1С Отель
- Галактика, Эдельвейс, TravelLine, Bnovo
- GDS-системы (Sabre, Amadeus, Galileo)
- Excel / Google Таблицы — для отчётности и анализа

Основные навыки работы с программами включают:

– Ввод данных о бронировании. Сотрудник должен уметь быстро и точно вносить данные о бронируемом номере:

- ФИО клиента;
- даты заезда и выезда;
- тариф;
- тип номера;
- способ оплаты (предоплата, наличные, банковская карта, по счету);
- особые пожелания (высокий этаж, ранний заезд, детская кроватка и т.п.).

– Проверка наличия номеров. Программа показывает актуальное наличие свободных номеров. Оператор должен уметь:

- находить подходящий номер по запросу;
- фильтровать результаты по дате, категории, цене;
- распознавать ограничения (например, минимальное количество ночей, отсутствие доступных мест).

– Формирование подтверждений и счетов. После внесения брони программа формирует подтверждение – его можно отправить клиенту по email или распечатать. В большинстве программ также можно сформировать счёт на оплату или внести предоплату с привязкой к брони.

– Работа с модулями: отчеты, управление тарифами, акции. Помимо базового ввода данных, сотрудник учится работать с [19]:

- модулем отчетности (количество бронирований, загрузка по дням, средний тариф);
- модулем управления тарифами (например, временные скидки, промокоды);
- модулем рассылки писем клиентам (автоматические уведомления, благодарности, напоминания).

- Корректировка и отмена брони. При изменении планов клиента сотрудник должен:
- изменить даты или параметры брони;

- аннулировать бронь;
- зафиксировать причину отмены (для статистики);
- вернуть средства (при отмене с предоплатой) — если это предусмотрено политикой.
- Работа с архивом и историей гостей. Программа хранит историю гостей – постоянных клиентов, компаний, VIP-гостей. Оператор должен уметь найти прошлую бронь, повторно использовать данные, посмотреть историю жалоб или пожеланий.
- Работа в многозадачном режиме. Сотрудник может одновременно обрабатывать несколько заявок, работать с двумя мониторами (на одном – письма, на другом – система). Также он должен быть внимателен к тому, чтобы не перепутать бронь, особенно в высоконагруженное время.

Таким образом, отработка навыков работы с программами позволяет не только выполнять базовые функции службы бронирования, но и формирует системный подход к управлению гостиничным фондом, аналитике, клиентскому сервису. Это необходимая часть профессиональной подготовки современного специалиста.

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.

Оформление заявок на бронирование номеров – это важный этап, непосредственно следующий за приёмом заявки. От того, насколько грамотно и точно оформлена бронь, зависит успешность дальнейшего обслуживания гостя, корректная работа служб отеля и общее впечатление клиента от сервиса.

После получения заявки (по телефону, email, через сайт или лично), сотрудник бронирования [16]:

- внимательно проверяет все параметры даты заезда и выезда, категорию номера, количество гостей, дополнительные услуги;
- удостоверяется в корректности контактных данных, особенно при бронировании иностранных гостей (ФИО, телефон, email, страна);
- вносит данные в систему бронирования (Opera, Shelter, Fidelio, «Эдельвейс» и др.), присваивает номер брони, указывает источник поступления заявки и тип тарифа (гибкий, невозвратный и др.);
- указывает статус бронирования: подтверждено, ожидает оплаты, под запрос, аннулировано и т. д.;
- оформляет и отправляет подтверждение брони на указанный email или выдает лично (в распечатанном виде или с печатью отеля).

Особое внимание уделяется оформлению заявок с особыми условиями [17]:

- ранний заезд или поздний выезд;
- размещение с детьми, животными;
- просьбы по виду из окна, этажу, расположению кроватей;
- питание (завтраки, спецменю).

Сотрудник должен оперативно взаимодействовать с другими службами отеля: отделом размещения, службой приёма и размещения, отделом питания, чтобы учесть все пожелания гостя. Также важно фиксировать и отслеживать сроки оплаты (если бронирование предполагает предоплату), вовремя напоминать клиенту о необходимости подтверждения, а при необходимости – связываться повторно.

В случае аннуляции сотрудник обязан внести изменения в программу, уведомить соответствующие службы, а также оформить официальное подтверждение отмены бронирования с указанием условий возврата средств (если применимо).

Таким образом, оформление бронирования – это не только техническое действие, но и основа качественного гостиничного обслуживания. Точность, грамотность, ответственность и знание стандартов здесь особенно важны.

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

Грамотное информирование гостей об особенностях категорий номеров и условиях бронирования – важная часть работы сотрудника службы бронирования. От этого зависит выбор гостя, его удовлетворенность и общее восприятие отеля.

Сотрудник должен хорошо знать все категории номеров [17]:

- их площадь, оснащение, количество мест, наличие доп. удобств (санузел, кондиционер, мини-бар, сейф, Wi-Fi);
- различия между типами (стандарт, улучшенный, люкс, апартаменты);
- особенности (балкон, вид из окна, расположение на этаже, доступность для маломобильных гостей).

При обращении гость может не знать, какой именно номер ему нужен. Сотрудник помогает выбрать подходящий, задавая уточняющие вопросы [15]:

- сколько человек планирует проживание;
- есть ли дети, особые требования;
- планируется ли деловая поездка или отдых;
- предпочтения по кровати (двуспальная, раздельные), по этажу, по тишине.

На основании полученных данных сотрудник предлагает варианты и подробно объясняет:

- чем они отличаются;

- какие услуги включены в стоимость (завтрак, уборка, парковка);
- каковы условия аннуляции и оплаты (предоплата, гибкий/невозвратный тариф);
- какие существуют акции, пакеты и сезонные предложения.

Если гость присутствует лично, сотрудник может показать фото или план номеров, предложить посмотреть номер, предоставить буклет. При общении по телефону или по email отправляет описание и фотографии, даёт ссылки на сайт.

Важным навыком является умение работать с возражениями [18].

Например, если гость сомневается или сравнивает с другими отелями, сотрудник должен акцентировать внимание на преимуществах – расположении, уровне сервиса, наличии дополнительных услуг.

Таким образом, предоставление информации – это полноценная консультация, которая требует от сотрудника знания продукта, доброжелательности, умения объяснять и ориентироваться в потребностях клиента. Это формирует доверие к отелю и повышает вероятность успешного бронирования.

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.

Одной из ежедневных задач сотрудника службы бронирования является оперативное предоставление клиенту информации о доступных номерах. Это требует не только знания системы, но и умения быстро ориентироваться в загрузке отеля, тарифах и текущих предложениях.

При обращении клиента (по телефону, email, онлайн-чату или лично) сотрудник должен [16]:

- уточнить точные даты заезда и выезда;
- выяснить, какую категорию номера предпочитает гость (или предложить на выбор);
- проверить наличие свободных номеров по заданным параметрам в программе (Opera, Fidelio и др.);
- сообщить клиенту об актуальном наличии, стоимости проживания, входящих услугах (завтрак, парковка, уборка и т. п.);
- при отсутствии номеров нужной категории – предложить альтернативу (другую категорию, смежные даты, изменение условий).

Важно также уметь корректно разъяснять разницу между тарифами [17]:

- гибкий (с возможностью отмены);
- невозвратный (по сниженной цене);

– корпоративный или акционный (при наличии договора или промокода).

Сотрудник обязан точно рассчитать общую стоимость проживания, включая все сборы и налоги, если они применяются, и дать эту информацию гостю в удобной форме – устно, письменно, по email или в печатном виде.

Кроме расчета стоимости, сотрудник должен информировать о возможностях бронирования:

- оформить бронь сразу;
- отправить ссылку на онлайн-бронирование или предоплату;
- удержать номер на определённое время до подтверждения.

От точности и оперативности предоставляемой информации зависит не только успешность бронирования, но и общее впечатление гостя от сервиса. Уверенное владение системой, грамотная речь и готовность помочь делают сотрудника бронирования ключевой фигурой на этапе привлечения клиента.

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

Контроль за актуальным статусом номеров – важная функция службы бронирования. К определенному времени суток все номера, не забронированные через внешние каналы, должны быть переданы на свободную продажу службе приёма и размещения (СПиР), чтобы обеспечить максимально эффективную загрузку отеля.

Сотрудник по бронированию [17]:

- проверяет в системе количество незанятых номеров по каждой категории;
- отслеживает сроки предварительных заявок и отмен;
- снимает неактивные брони (если они не были подтверждены в установленный срок);
- формирует список свободных номеров, пригодных для заселения гостей без брони;
- передаёт эту информацию на стойку регистрации (в печатной форме, через внутреннюю систему или по электронной почте).

Контроль особенно важен в период пиковой загрузки, во время проведения массовых мероприятий, выставок, фестивалей, когда номерной фонд используется максимально.

Неправильное отображение наличия номеров может привести к [19]:

- овербукингу (двойному бронированию);
- недополучению прибыли (если номер не был предложен своевременно);
- конфликтным ситуациям с гостями на ресепшене.

Сотрудник также должен вести внутренние журналы контроля:

- фиксировать, какие номера были освобождены и когда;

- какие категории переведены в «стоп» по причине ремонта, блокировки или других ограничений;

- какие номера переданы на реализацию СПиР и какие остались в распоряжении бронирования.

Таким образом, передача незабронированных номеров – это не просто административная процедура, а часть управленческого процесса, от которого напрямую зависит эффективность размещения и качество обслуживания гостей. Грамотный и своевременный контроль позволяет избежать ошибок и повысить доходность гостиницы.

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

В гостиничной сфере профессиональное общение занимает центральное место в повседневной деятельности сотрудников различных подразделений. Служба приёма и размещения, отдел бронирования, отдел продаж и административно-хозяйственные службы ежедневно взаимодействуют с разнообразными категориями клиентов, среди которых туристы, бизнес-путешественники, корпоративные заказчики, а также с коллегами и партнёрами. От качества коммуникаций напрямую зависит имидж гостиницы, уровень удовлетворённости гостей и эффективность бизнес-процессов [19].

Общение в гостинице является многогранным и включает в себя не только передачу информации, но и эмоциональное взаимодействие, умение распознавать и учитывать потребности собеседника, управление собственными реакциями и поведенческими моделями. Отсюда вытекает необходимость постоянного развития навыков коммуникации и саморегуляции поведения.

В процессе работы применяются и совершенствуются разнообразные техники эффективного общения, такие как [20]:

- Активное слушание – это ключевой приём, направленный на создание доверительной атмосферы в диалоге. Он включает в себя не только внимательное восприятие слов собеседника, но и проявление эмпатии через вербальные и невербальные сигналы-кивки, утвердительные возгласы, уточняющие вопросы. Активное слушание способствует выявлению истинных потребностей гостя и снижает риск недопонимания, позволяя своевременно корректировать ответы и предложения.

- Уточнение и переформулирование – важный элемент контроля точности восприятия информации. Приём предполагает повторение услышанного своими словами или формулировку уточняющих вопросов для подтверждения правильности понимания. Такой подход предотвращает ошибки при бронировании, уточнении условий проживания и в решении спорных вопросов.

- Использование «Я-сообщений» – техника, направленная на снижение конфликтности коммуникации. Вместо обвинений и негативных формулировок применяются мягкие и конструктивные выражения, которые фокусируются на собственных чувствах и восприятии ситуации. Например, вместо «Вы неправильно указали дату» применяется формулировка «В

информации по дате заезда есть несоответствие, давайте уточним вместе». Это способствует поддержанию позитивного контакта и снижает напряжённость [17].

– Контроль невербального поведения – осознанное управление жестами, мимикой, позой и тоном голоса позволяет создавать комфортную и располагающую атмосферу. В гостиничном бизнесе, где большое значение имеет первое впечатление, правильный невербальный посыл часто определяет успех общения.

– Спокойная интонация и чёткая дикция – обязательные элементы устной речи, особенно в телефонных разговорах и при личном общении с гостями. Умеренный темп речи, понятные формулировки и чёткое произношение помогают избежать недопонимания и ошибок, а также создают ощущение профессионализма и заботы.

Особое значение в работе с клиентами имеет использование приёмов саморегуляции поведения, например [17]:

– Глубокое дыхание и паузы в разговоре применяются в моменты эмоционального напряжения, позволяя сохранить ясность мышления и избежать импульсивных реакций.

– Контроль эмоций особенно важен при работе с жалобами, претензиями или агрессивным поведением гостей. Сотрудник стремится оставаться вежливым и спокойным, не переходить на эмоциональный уровень конфликта и направлять разговор в конструктивное русло.

– Внутренний настрой на сотрудничество и разрешение конфликтов помогает находить компромиссные решения и поддерживать доброжелательную атмосферу даже в стрессовых ситуациях.

Кроме взаимодействия с гостями, большое внимание уделяется внутриколлективному общению. Профессиональная деятельность в гостинице невозможна без слаженной работы команды, где важна оперативная и точная передача информации между отделами [16].

– Внутриколлективные коммуникации обеспечивают своевременное информирование о статусе бронирований, изменениях в графиках заселения, особенностях обслуживания отдельных гостей.

– В условиях высокой загрузки сотрудников, например в период массовых заездов или праздничных дней, эффективное общение помогает предотвратить ошибки и снизить уровень стресса.

– Соблюдение корпоративной этики и уважительное отношение между сотрудниками способствуют поддержанию здорового микроклимата и повышают общую продуктивность работы.

Развитие навыков эффективного общения и саморегуляции позволяет формировать у сотрудников гостиницы такие личностные качества, как терпение, эмпатия, внимательность к деталям, гибкость и устойчивость к стрессу. Эти качества необходимы для профессионального роста и поддержания высокого уровня клиентского сервиса.

Таким образом, отработка техник и приёмов эффективного межличностного общения является важной составляющей подготовки специалистов гостиничного дела. Она способствует не только улучшению качества обслуживания, но и формированию устойчивых и позитивных отношений с гостями и коллегами, что в конечном итоге влияет на успешность работы гостиничного предприятия.

Заключение

В процессе прохождения производственной (по профилю специальности) практики была достигнута цель: закреплены теоретические знания и приобретен практический опыт по модулю: «ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Также были решены поставленные задачи, такие как:

- Составить и обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Отработать навык работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработать навык информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Отработать навык заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Принять заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- Информировать гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Оформить принятые заявки на резервирование номеров.
- Оформить визовую поддержку и заявку на подтверждение и аннуляцию бронирования.
- Оформить счет на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- Внести изменения в заказ на бронирование.
- Предоставить гостям информацию об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
- Составить проект договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Оформить бухгалтерские документы по кассовым операциям.
- Создать отчет.

Гостиница «Астория» имеет четкую линейную структуру управления, что обеспечивает оперативное принятие решений и контроль над выполнением задач. Каждое подразделение выполняет свои функции, взаимодействуя с другими службами для обеспечения бес-

перебойной работы отеля. Однако выявлены и некоторые недостатки, такие как высокая нагрузка на руководителей и недостаточная гибкость в адаптации к изменениям. Для повышения эффективности можно рассмотреть внедрение элементов матричной структуры, особенно в периоды высокой загрузки.

Несмотря на то, что на текущий момент гостиница «Астория» не имеет филиалов, предприятие демонстрирует устойчивое развитие и четко выстроенную стратегию на будущее. Основные векторы роста включают технологическую модернизацию, цифровизацию клиентского опыта. Проработанный подход к развитию, инвестиции в персонал и инфраструктуру позволяют говорить о гостинице как о динамично развивающемся предприятии, ориентированном на долгосрочный успех.

Служба бронирования и приема гостей работает по строгим стандартам, что позволяет обеспечивать высокий уровень сервиса. Особое внимание уделяется процессу бронирования, включая обработку запросов по телефону, через интернет и туроператоров. Корпоративная культура гостиницы, включая дресс-код, речевой этикет и систему обучения персонала, способствует созданию комфортной атмосферы для гостей. Однако для дальнейшего развития можно внедрить более гибкие системы бронирования с искусственным интеллектом для персонализации предложений.

Информационные технологии играют ключевую роль в работе гостиницы «Астория», обеспечивая комплексную автоматизацию процессов обслуживания, бронирования, отчетности и взаимодействия с клиентами.

Гостиница активно использует цифровые каналы продвижения, включая собственный сайт, социальные сети и партнерские программы с туроператорами. Однако наблюдается недостаточная активность в работе с отзывами и онлайн-репутацией. Для повышения конкурентоспособности рекомендуется усилить маркетинговые стратегии, включая таргетированную рекламу и программы лояльности для постоянных клиентов.

Система безопасности в гостинице соответствует современным требованиям и включает видеонаблюдение, пожарную сигнализацию и контроль доступа. Однако для повышения уровня защиты данных гостей и предотвращения киберугроз рекомендуется обновить программное обеспечение и усилить обучение персонала в сфере информационной безопасности.

Таким образом, гостиница «Астория» представляет собой надежный вариант для туристов и деловых путешественников, которые ищут комфортное размещение по разумной цене. Соответствуя стандартам трехзвездочного отеля, она обеспечивает необходимый минимум удобств и качественное обслуживание, оставаясь востребованной среди гостей Владивостока.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Astoria Hotel Vladivostok. Официальный сайт. – URL: <https://astoriavl.ru/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 2 «Астория» – отель с историей. Текст: электронный // GREY CHIC. [сайт]. – URL: <https://inlnk.ru/emdjyA/> (дата обращения: 19.06.2025).
- 3 ООО «Нова». Текст: электронный // rusprofile. [сайт]. – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/1202500020667> (дата обращения: 21.06.2025).
- 4 Спарк. Текст: электронный // интерфакс. [сайт]. – URL: <https://inlnk.ru/NDzQg8> (дата обращения: 19.06.2025).
- 5 ООО Гостиница «Астория». Текст: электронный // Чекко. [сайт]. – URL: <https://checko.ru/company/gostinica-astoriya-1084823001042> (дата обращения: 21.06.2025).
- 6 Организационная структура управлением предприятия. Текст: электронный // Управление производством. [сайт]. – URL: <https://up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 7 Путешествия. Текст: электронный // Астория 3*. [сайт]. – URL: <https://inlnk.ru/poLQyR> (дата обращения: 11.06.2025).
- 8 Технологический цикл обслуживания гостей в гос-тинице. Текст: электронный // StudFiles. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5273043/page:4/> (дата обращения: 21.06.2025).
- 9 Студенты России. Текст: электронный // Методы продвижения гостиничных услуг. [сайт]. – URL: <https://xn--d1acyndcde.xn--p1ai/prodvizhenie-gostinichnyh-uslug/> (дата обращения: 22.06.2025).
- 10 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofv.ru. [сайт]. – URL: <https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-> (дата обращения: 22.06.2025).
- 11 КонсультантПлюс. Официальный сайт. – URL: <https://www.consultant.ru/doc10988/> (дата обращения: 25.05.2025).
- 12 Студенты России. Текст: электронный // Методы продвижения гостиничных услуг. – URL: <https://xn--d1acyndcde.xn--p1ai/prodvizhenie-gostinichnyh-uslug/> (дата обращения: 23.06.2025).
- 13 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofv.ru. URL: https://videopofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostosti.html?utm_referrer (дата обращения: 24.06.2025).

- 14 КонсультантПлюс. Официальный сайт. – URL: <https://www.consultant.ru/document/> (дата обращения: 25.06.2025).
- 15 Гостиничный бизнес: управление и технологии / Под ред. А.Н. Скопина. - Москва.: Дашков, 2023. - 312 с. (дата обращения: 25.06.2025).
- 16 Организация работы службы бронирования // Электронный учебник РМАТ. 2023. URL: <https://www.rmat.ru/library> (дата обращения: 24.06.2025).
- 17 Современные системы бронирования // Журнал «Гостиничное дело». 2023. №4. С. 45-52. (дата обращения: 23.06.2025).
- 18 Телефонные технологии продаж в гостиничном бизнесе / И.В. Семенова. - СПб: Лань, 2022. - 178 с. (дата обращения: 20.06.2025).
- 19 Интернет-маркетинг в индустрии гостеприимства // Учебное пособие МГИИТ. 2024. URL: <https://library.mgiit.ru> (дата обращения: 19.06.2025).
- 20 Корпоративные клиенты в гостиничном бизнесе / П.К. Власов. - Москва.: Академия, 2023. - 215 с. (дата обращения: 22.06.2025).
- 21 Управление номерным фондом // Практическое руководство НИИ туризма. 2022. URL: <https://niit.ru/practice> (дата обращения: 24.06.2025).
- 22 Финансовый учет в гостиницах / Е.Л. Миронова. – Москва: Финансы и статистика, 2023. - 264 с. (дата обращения: 23.06.2025).
- 23 Стандарты межотделенческого взаимодействия // Сборник нормативных документов РСТ. 2024. (дата обращения: 24.06.2025).
- 24 Аналитика гостиничного бизнеса / В.П. Гусев. - Москва.: ИНФРА-М, 2023. - 189 с.
- 25 Практика работы с системами PMS // Методические рекомендации РГУТИС. 2024. URL: <https://library.rguts.ru> (дата обращения: 21.06.2025).

Рисунок А – Схема проезда к ИП Скорик А. О., гостинице «Астория»

Приложение Б

Организационная структура и взаимодействие подразделений



Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Приложение В

Номерной фонд ИП Скорик А.О., гостиница «Астория»

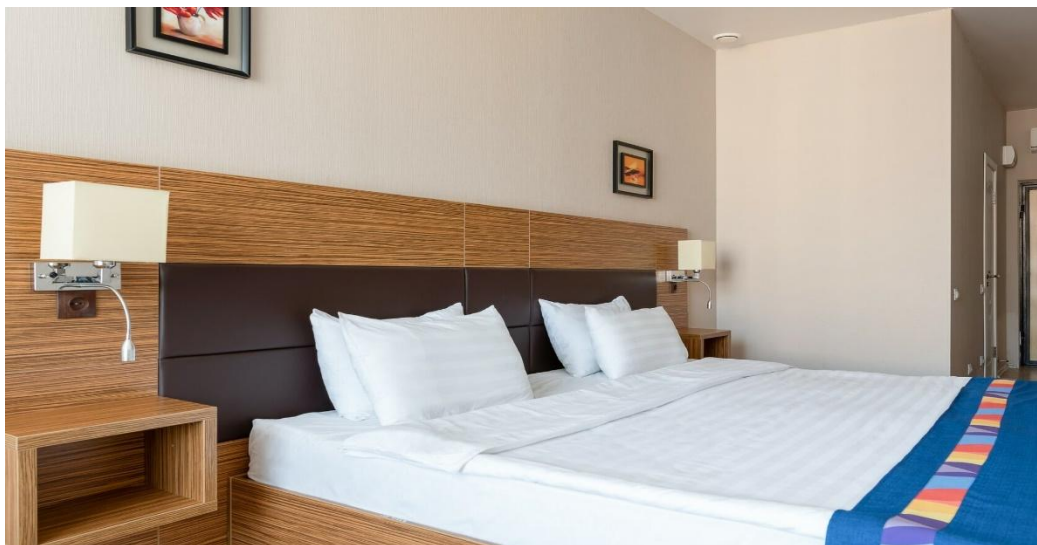


Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок В.2 – Номер категории «Стандарт двухместный»



Рисунок В.3 – Номер категории «Супериор»

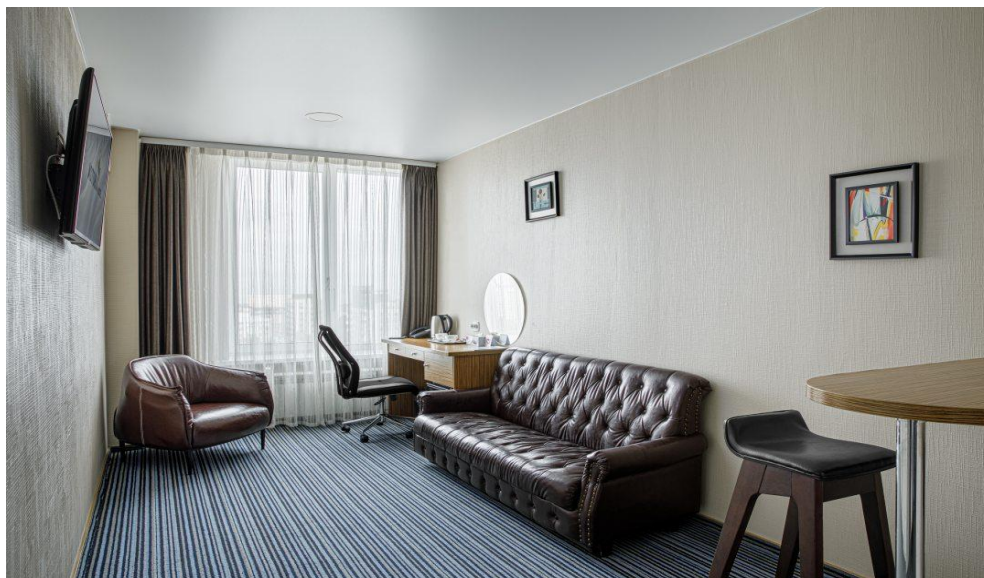


Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Приложение Г

Бронирование номера по телефону

Таблица Г.1 – Бронирование номера по телефону

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, «ЛОТТЕ» Отель Владивосток, администратор Дарья, чем могу вам помочь?»	– На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков – Говорить с гостем необходимо четко и вежливо
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 – Имя гостя в дальнейшем разговоре необходимо использовать не менее 3х раз
Уточнить у гостя вид бронирования	«Юлия, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Групповым бронированием 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 – Даты необходимо уточнять, так как от количества суток проживания, будет зависеть конечная стоимость проживания
Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	– В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближайшей строчке выбираем количество детей определенного возраста – Нажимаем «ОК» – От количества гостей зависит выбор категории номера
Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Юлия, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	– От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера
Озвучить подходящие гостю варианты	«Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Юлия, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	– В появившемся окне выбираем номер необходимой категории – Нажимаем «ОК» – Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле

Продолжение таблицы Г.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион	«Дарья, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	– При необходимости нужно объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант. – Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «ОК» – В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «ОК» – Выставляем даты действия пакетов и количество гостей – Сверяем детали и нажимаем «ОК»
Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Юлия, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок
Уточнить персональные данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.» «Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.» «А также адрес электронной почты»	– Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы – Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New» – Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «ОК» – Снова нажимаем «New» – Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «ОК» – Закрываем окно
Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, необходимо четко на них ответить
Предложить гостю услуги другой службы	«Юлия, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов
Сверить детали бронирования	«Юлия, давайте сверим детали вашего бронирования.» «Для Вас забронирован номер, категории бизнес-комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования

Продолжение таблицы Г.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	«Юлия, хотела бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Юлия, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	– Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно – В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования (допустим Non-Guaranteed) – 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) – Закрываем окно
Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Дарья, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь
Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня.»	Важно показать гостю, что мы его ждем
Попрощаться с гостем	«Благодарю, до свидания.»	Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Ясенко Ксения Денисовна,

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 ИП Скорик А.О., гостиница «Астория» г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, кор. 6.

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., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Ясенко Ксения Денисовна,

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 ИП Скорик А.О., гостиница «Астория» г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, кор. 6.

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	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной	Отлично

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 02 июля 2025 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия



подпись
М.П.

Александр С.С.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Ясенко Ксения Денисовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

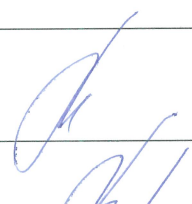
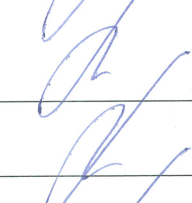
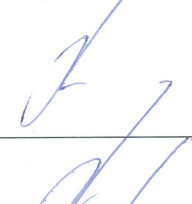
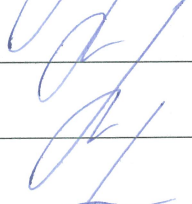
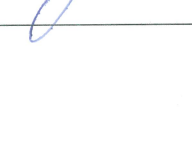
Место прохождения практики ИП Скорик А.О., гостиница «Астория» г. Владивосток,
Партизанский пр-т, 44, кор. 6.

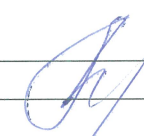
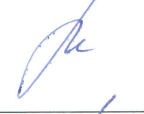
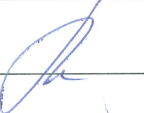
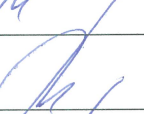
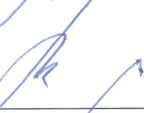
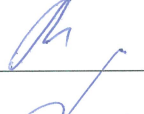
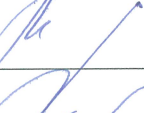
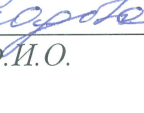
Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г
дата

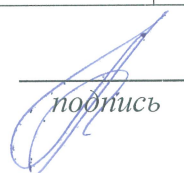
подпись

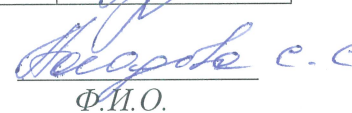
Ф.И.О. инструктирующего

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	
	Защита отчета по практике	5	
02.07.2025	Дифференцированный зачет	6	




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Ясенко Ксении Денисовны
 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.	Внеский
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.	Внеский
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.	Внеский

Руководитель практики (от организации)

А. В. Внеский
подпись



(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.

Характеристика

В период производственной (по профилю специальности) практики с 19.06.2025 – 02.07.2025, Ясенко Ксения Денисовна проявила отличные знания в области гостиничного дела. Обладает самостоятельностью и стремлением реализовать на практике и приумножить знания, полученные в ИП Скорик А.О., гостиница «Астория», расположенная по адресу: г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, кор. 6.

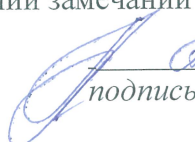
В отношениях с коллегами Ясенко Ксения проявила себя с лучшей стороны; внимательность, умение выслушать и понять, стремление избежать конфликта, устойчивость к стрессам, способность пойти на компромисс, все эти качества незаменимы при работе в коллективе.

Особенно хочется отметить что, в течение практики, Ксения Денисовна внимательно и ответственно относилась к выполняемой работе. Оформляла счета на полную и частичную предоплату и подтвердила резервирование номеров. Вносила изменения в заказ на бронирование. Отрабатывала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отрабатывала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями. Отрабатывала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Выполняла калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Выполняла поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составляла проект договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Руководство организации утвердило, что отчет заслуживает оценки «отлично».

В ходе практики к Ясенко Ксении замечаний не было.

Руководитель от предприятия
ФИО


подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Ясенко Ксения Денисовна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 1511-а от 09.06.2025 года

направляется в ИП Скорик А.О., гостиница "Астория", г. Владивосток

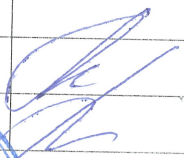
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 19.06.2025 года по
02.07.2025 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	19.08.25	
ООО "Нова"	02.07.25	

