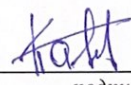


	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет»
	Академический колледж

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

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

Студент группы С-ГД-21-1  Павлова Д.Г.
подпись

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», АК

Отчет защищен:

с оценкой  Руководитель практики от ОО  Тен Ж.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова»	4
1.1 История создания и развития ООО «Нова»	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова»	11
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	17
4 Система обеспечения безопасности	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций	20
6 Индивидуальное задание	23
Заключение	25
Список использованных источников	27
Приложение А. Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»	28
Приложение Б. Организационная структура управления	29

Введение

Сегодня гостиничный бизнес – одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли.

Гостиничный бизнес как под-отрасль туристского несет в себе огромный потенциал для российского рынка, способный приносить устойчивый доход в федеральный бюджет.

Гостиница – это основное предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее прием и обслуживание посетителей; коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющих единое руководство, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Персонал гостиницы – одно из наиболее важных звеньев в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии гостиничного бизнеса. Наряду с профессиональными знаниями, необходимыми для качественного обслуживания гостей, важную роль играет внешний вид персонала, умение общаться с людьми, форма подачи информации о продаваемых услугах. Именно неблагоприятное первое впечатление часто нельзя компенсировать даже высокой комфортабельностью номера. Поэтому актуальность постоянного обучения обслуживающего персонала нельзя переоценить.

Место прохождения практики – ФГБОУ ВО «ВВГУ», АК, расположенный по адресу: г. Владивосток, ул. Гоголя 41.

Даты прохождения практики – с 05.06.2023 г. по 17.06.2023 г.

Целью прохождения учебной практики является: закрепление знаний, полученных в процессе обучения.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- ознакомиться с общими сведениями о деятельности предприятия;
- изучить организацию рабочего места;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений;
- изучить оформление бронирования с использованием телефона;
- изучить оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;
- проанализировать перспективы развития предприятия;
- рассмотреть организационно технологические аспекты деятельности предприятия.

При написании отчета по учебной практике были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова»

1.1 История создания и развития ООО «Нова»

ООО «Нова» – зарегистрирована 09.09.2020 г. в городе Владивосток. Гостиница «Астория» входит в организацию ООО «Нова».

ООО «Нова» гостиница «Астория» находится во Владивостоке неподалеку от центра города по адресу: Партизанский проспект 44. Здесь гости смогут подключиться к бесплатной сети Wi-Fi, оставить свой багаж в камере хранения, воспользоваться услугами «звонок – будильник» и прачечной. Для автовладельцев предусмотрена частная парковка.

Этот просторный и светлый четырехзвездочный отель построен в 2014 г., а потому обременен по последнему слову современности. «Астория» – это комплекс из семи этажей, где есть все необходимое для приятного отдыха.

ООО «Нова» «Астория» расположена рядом с административным и историческим центрами города, в доступной близости от нее находятся музеи – геолого-минералогический и военно-исторический, театр моды под названием «Пигмалион», океанариум, университеты, мост «Золотой рог», фуникулер, картинная галерея, церковь Покрова Пресвятой Богородицы, а также скульптура муромских святых-покровителей семьи – Петра и Февронии.

К размещению гостей предоставляются комфортабельные номера различных категорий. Все они поделены на различные категории и каждый включает в себя удобную и качественную мебель и современную технику.

В стоимость проживания входят сытные и вкусные завтраки. Также на территории работает ресторан, в котором подаются блюда европейской и азиатской кухни. Продукты можно купить в ближайших кафе и ресторанах [1].

Рядом находится цирк. Расстояние до аэропорта составляет примерно 35 километров (Приложение А).

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

Под учредительными документами мы понимаем, что – это документы, являющиеся основой деятельности организации, определяющие её правовой статус.

Существует перечень основных нормативных и законодательных документов, которые регулируют ведение гостиничной деятельности. Они включают:

- Закон РФ «О защите прав потребителей», регулирующий отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже продукции (выполнении работ, оказании услуг).
- ФЗ «О пожарной безопасности», определяющий общую правовую, экономическую и

социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

– ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

– ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», занимающийся регулированием отношений в сфере обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для человеческого здоровья.

Основным нормативным документом ООО «Нова» гостиницы «Астория» является Устав, согласно которому:

– целью является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;

– отель имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, не запрещенные федеральными законами Российской Федерации.

В Гостиничном комплексе имеются следующие учредительные документы:

- приказ «О запрете курения на территории «Нова»;
- правила противопожарного режима в РФ;
- бесплатные услуги «Нова»;
- сертификат соответствия;
- приказ «О предоставлении бесплатных аксессуаров гостеприимства в номерах отеля «Астория» по запросу гостей»;
- свидетельство о государственной регистрации юридического лица;
- правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Нова»;
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;
- лицензия на осуществление розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания;
- тарифы на неохраемую платную парковку транспортных средств;
- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «четыре» звезды;
- лицензионный договор №852 о публичном исполнении обнародованных произведений;
- правила торговли;
- договор № НМПО 0137-10-ДВ о выплате вознаграждения за публичное исполнение фонограмм, опубликованных в коммерческих целях;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

– постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

Организационно-правовая форма предприятия – это способ организации и ведения предпринимательской деятельности, имеющий закрепление в виде юридического документа.

Организационно-правовая форма и форма собственности предприятия «Астория» является общество с ограниченной ответственностью (ООО).

Общество с ограниченной ответственностью – это сообщество, объединяющее одного или нескольких лиц, которое имеет уставной капитал, состоящий из долей учредителей. Этими деньгами, как и другим имуществом Общества с ограниченной ответственностью, организация отвечает по долгам, причем эта обязанность относится к разряду солидарных [2].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Сущность организационной структуры – в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника. Для эффективной работы руководство должно распределить среди сотрудников все те задачи, которые необходимы для достижения цели предприятия.

Эффективная организация работы нужна каждой гостинице. Единой, идеальной для всех структуры управления отелем не существует. На старте бизнеса и маленьких объектах она может быть сильно сокращена и сведена до нескольких человек – генеральный директор, он же бухгалтер и revenue менеджер, администраторы reception, горничная и ремонтник на фрилансе. В крупных и сетевых гостиницах штат структурируется и разделяется на сегменты.

Но в любом случае выстраивание организационной структуры преследует одну цель – удовлетворение потребностей клиентов при лучшей управляемости, меньших финансовых и трудовых затратах.

Гостиница «Астория» осуществляет свою деятельность в рамках линейно-функциональной структуры управления, где основным звеном является управляющий гостиницы (Приложение Б).

Функциональные службы гостиницы «Астория»:

– Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.

Основные задачи службы: поддержание в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, контроль за состоянием прилегающих к гостинице территорий, а также предоставление гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля.

Как правило, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля включает в себя четыре подразделения: службу обслуживания номеров; службу уборки служебных помещений и прилегающих территорий; службу прачечной и химчистки [3].

– Служба питания.

Служба питания занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг – организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры), проходящие в гостинице.

– Служба приема и размещения, отдел бронирования.

Данная служба занимается решением вопросов, связанных с бронированием и распределением номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия.

Также функциями службы приема и размещения являются расчеты с гостями и составление базы данных о клиентах гостиницы. С Reception гость контактирует больше всего, получает необходимую информацию, и от того, как он был встречен, зависит его впечатление о гостинице в целом. В состав службы может входить отдел бронирования или же этот отдел может быть в составе коммерческой службы.

– Техническая служба.

Эта служба предназначена для обеспечения и поддержания в надлежащем состоянии материальных и технических ресурсов предприятия.

– Финансово-бухгалтерская служба.

Эта служба относится к подразделениям «заднего плана», так как напрямую не контактирует с клиентами. Однако в структуре отеля она занимает ведущую позицию.

В ее функции входит формирование достоверной бухгалтерской отчетности, дающей полное представление об имущественном и финансовом положении отеля, о результатах хозяйственной деятельности и изменениях в его финансовом положении.

– Служба маркетинга.

Маркетинговая служба — это отдел или структурное подразделение предприятия, компании, которая реализует цели и задачи маркетинга.

Чем крупнее предприятие и разнообразие ассортимент его продукции, тем большее количество сотрудников осуществляют функции маркетинговой службы.

– Служба закупа.

Служба закупа – это совокупность управленческих и производственных подразделений организующих и осуществляющих обеспечение основных и вспомогательных производств сырьем, материалами, полуфабрикатами, комплектующими изделиями, оборудованием.

– Служба безопасности.

Служба безопасности или сокращенно СБ — это отдел или целое подразделение компании, которые проверяют кандидатов и уже работающих сотрудников. Проверка работника при приеме на работу нужна, чтобы отсеять соискателей с проблемами с законом, выбрать тех, кто лучше справится с обязанностями и заодно сохранить репутацию организации.

Виды деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»:

- Деятельность гостиничного и ресторанного бизнеса (услуги размещения и питания).
- Физкультурно-оздоровительная деятельность (услуги тренажерного зала, бассейна, массажа, аренда спортивного инвентаря, сауна и т.п.).
- Предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты.
- Стирка, химическая чистка и окрашивание текстильных и меховых изделий.
- Рекламная деятельность.
- Деятельность в области телефонной связи (телефонная связь, радиосвязь, фиксированная спутниковая связь, подвижная радиосвязь).
- Деятельность в области документальной электросвязи (телеграф, факс, электронная почта, Интернет и др.).
- Розничная торговля в неспециализированных магазинах большей частью пищевыми продуктами, в том числе и напитками, а также табачными изделиями.
- Предоставление других видов услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств.

Таким образом, можно сделать вывод: деятельность всей службы гостиницы должна быть четкой, последовательной, отлаженной и грамотной.

Специалист (администратор), отвечающий за данный процесс должен обладать теми необходимыми качествами, которые позволят ему выполнять эту ответственную работу.

Это человек, владеющий знанием программного продукта, имеющий соответствующие сертификаты, регламентирующих документов, умеющий вести переговоры с клиентами, быстро реагировать на их потребности, быть вежливым и отзывчивым.

Обслуживание клиентов ООО «Нова» гостиницы «Астория» — это работа, направленная на удовлетворение чьих-либо нужд. Обслуживающий персонал гостиницы должен удовлетворять своей работой нужды и потребности клиентов: проживающих в отеле гостей

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Деятельность по оказанию гостиничных услуг в наше время представляет собой развитую отрасль, обслуживающую огромное число потребителей ее продукта. Это индустрия, предлагающая современному обществу условия для отдыха, способные удовлетворить самые

взыскательные вкусы. Все гостиничные компании должны внимательно следить за тенденциями рыночного развития и быть готовыми вводить на рынок новые продукты.

Гостиница «Астория» предлагает к размещению 103 номера различной категории: одноместные и двухместные номера категории «Стандарт», «Супериор» и «Люкс». В оснащение стандартного номера входит кровать с прикроватными тумбочками, стол и стул, платяной шкаф, кондиционер, телевизор, телефон, сейф, холодильник, мини-бар, чайник и чайный набор. В ванной комнате установлена современная сантехника и ванна, а также есть фен, халат и набор туалетных принадлежностей. Во всех номерах гостиницы доступен Wi-Fi Интернет, кабельное телевидение, выход на междугородную и международную телефонную линии. При гостинице работает ресторан. К услугам деловых гостей отеля - конференц-зал для проведения различных мероприятий и офисные услуги бизнес-центра. В отеле можно воспользоваться услугами прачечной и камерой хранения багажа. Для автомобилей гостей предусмотрена охраняемая парковка.

На первом этаже гостиницы расположен фермерский ресторан «Ogonëk». Дизайн интерьера ресторана выполнен в современном стиле «Loft» и признан лучшим пространством, олицетворяющим дух нового Владивостока.

Услуги:

- обслуживание делегаций (от 4 тысяч рублей);
- конференц-зал (от 6 тысяч рублей);
- трансфер из/до аэропорта (от 1500 тысячи рублей);
- визовое приглашение;
- кейтеринг;
- сервис в номерах.

К дополнительным услугам гостиницы также относятся:

- бесплатная парковка;
- бесплатный WiFi;
- трансфер из/до аэропорта;
- хранение багажа;
- заезд круглосуточно;
- платная общественная парковка поблизости;
- Wi-Fi;
- консьерж;
- химчистка;
- услуги прачечной.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1) 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;

2) информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов;

3) организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов;

4) осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице;

5) своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований;

6) обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям [4].

Таким образом, «Астория» предоставляет широкий спектр услуг, размещение в инновационных номерах, а также проведение конференций в залах-трансформерах, полностью оборудованных для мероприятий.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [5].

Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

- заявки на бронирование;
- определение номеров для бронирования;
- регистрация заказа;
- подтверждение бронирования;
- составление отчета по бронированию.

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

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

- компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- книги контроля бронирования;
- настенного графика.

После использования автоматизированной системы контроля или системы контроля ручного режима, осуществляется прием предзаказов в соответствии с заявкой, если номер согласно заявке занят – клиенту предлагается номер альтернативного типа и цены.

В случае отсутствия альтернативного номера или клиент не соглашается на предложения, отдел бронирования предлагает альтернативный отель. Корпоративные отношения между отелями позволяют быстро компенсировать неудобства в бронировании.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия номеров в отеле оператор по бронированию осуществляет учетную запись.

С регистрационной записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации-заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из предоплаты.

Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности. После внесения необходимой информации, отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования.

Технология обслуживания в сфере гостеприимства является одним из важных факторов, что обуславливает влияние на качество процесса обслуживания и на процесс управления гостиничным предприятием.

Это набор услуг, оказываемых гостю и представляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансферта до доставки еды в номер.

В технологии бронирования этап подтверждения согласовывает готовность отеля предоставить услуги по размещению, а клиенту подтвердить намерения воспользоваться услугами по проживанию. Бронирование подтверждено специальным сообщением, направленного отелем клиенту, называется подтвержденным.

При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, подтверждение в письменной форме направляется в течение одного дня. На заявке, поступившей почтой, подтверждение отправляется в письменной форме в течение одной-двух суток.

В сообщении о подтверждении, которое направляется по факсу или письмом указывается:

- номер регистрации заявки;
- дата и время предполагаемого прибытия и отъезда клиента;
- срок пребывания в отеле;
- цена и тип заказанного номера;
- количество лиц, прибывающего и количество мест;
- тип бронирования: с гарантией, без гарантии;
- дополнительные пожелания, специально оговариваются;
- информация о возможности изменения даты заезда от даты бронирования.

При прибытии в отель клиента подтверждения по бронированию в печатном варианте может использоваться в случае определенных непредвиденных ситуаций при поселении.

После встречи гостя швейцаром гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление. Правило для многих гостиниц – администратор стоит, а не сидит за стойкой. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты, а также корректно выяснить платежеспособность гостя. Если гость забронировал номер, необходимо воспользоваться картой брони, чтобы выяснить, какой именно номер забронировал гость.

В случае если номер не был заранее забронирован, следует воспользоваться шахматкой и журналом регистрации гостей, чтобы выяснить, какой номер можно предложить гостю.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя». Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между исполнителем и потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Затем гостю выписывают счет за проживание, который включает в себя тариф номера, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и различные гостиничные сборы.

Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.

По окончании оформления дежурный по этажу или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж. В номере дежурный по этажу показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Базовые технологии обслуживания – это основа ведения гостиничного бизнеса, они не являются источником конкурентных преимуществ. Как правило, они широко известны, легкодоступны и используются абсолютным большинством отелей в отрасли [6].

Главной деятельностью персонала является обслуживание гостей. К каждому гостю должен быть подобран индивидуальный подход. К качественному обслуживанию клиента также относится предугадывание его желаний. К настоящему моменту гостиничный комплекс прочно занял определенную нишу на рынке гостиничных услуг г. Владивостока. Данное гостиничное предприятие сотрудничает с надежными турфирмами, которые направляют туристов, сотрудников в рассматриваемое предприятие, что в свою очередь обеспечивает загрузку предприятия.

Заключительным этапом технологического процесса обслуживания является процедура выселения гостя. При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с гостями занимается администратор службы приема и размещения. В своей работе администратор пользуется следующим оборудованием:

- компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом;
- POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами);
- принтером (для распечатки и получения счетов);
- импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов);
- специальным отсеком для хранения денег;
- ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов;
- боксом для хранения печатей, штампов;
- телефонным аппаратом и т.д.

Администраторы осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей администратор проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется "Расчет" (Check out).

Расчет с гостями производится:

- за проживание;
- дополнительные платные услуги;
- телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time – 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выселения недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле.

Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю. Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя.

К дополнительным платным услугам относятся услуги, оказываемые гостям в ресторане, кафе, бар, в бизнес-центре, бюро обслуживания, и т.д.

Администратор при расчете обязан предъявить гостю все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание.

Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет гостя и оперативно их исправить.

Администратор должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы.

Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т.д. По правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта.

Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников). При утере вещей или полной их непригодности для дальнейшей эксплуатации взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость восстановленных или ремонтных работ определяется на основании прейскуранта.

Гость также будет оплачивать вынужденный простой номера на период устранения дефектов. Один из экземпляров акта будет вручен гостю сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества.

Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен стараться оперативно выявлять факты порчи или утери клиентами имущества гостиницы. В ряде отелей продуманы и используются корректные специальные напоминания для гостей, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов или порчу имущества.

После того как гости покинули занимаемые номера, процесс взимания оплаты за ущерб, нанесенный гостинице, сильно усложняется.

Легче всего возместить потери, если гость расплачивался кредитной картой. В этом случае необходимую сумму снимают с кредитной карты гостя, обосновывая это актом о порче или утере имущества.

Неоплаченные счета за ущерб, причиненный гостинице постоянными гостями, следует сохранить и предложить оплатить в очередной приезд. При расчете с гостями необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет.

Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет гостя. Кассиру только следует открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги.

При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет, и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

Таким образом, при выписке гостя из гостиницы с ним производится полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги. Если имуществу гостиницы нанесен ущерб или произошла его утеря, составляется акт порчи имущества.

Таким образом, основными потребителями услуг гостиницы являются индивидуальные клиенты, жители города, туристы, которые и формируют загрузку гостиницы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиница ООО «Нова» – материальный комплекс, предназначенный для предоставления гостиничных услуг. В основном гостиница занимается поиском клиента, а не наоборот. Именно этот факт способствует формированию системы продвижения гостиничных услуг. В рыночных условиях гостиничные предприятия должны качественно удовлетворять потребности населения в услугах и при этом получать прибыль.

Для увеличения объема продаж, повышения эффективности и прибыльности гостиница занимается формированием спроса на свою продукцию и применяет такие методы по продвижению товара как, стимулирование сбыта, персональные продажи и реклама.

Рекламные акции гостиничного предприятия, используются для реализации различных функций рекламы, таких как информирование, оно имеет особое значение в случае продвижения на рынок нового продукта.

Данное проведение мероприятия заключается в том, что он делает продукт наиболее привлекательным. Информационные системы следует систематически обновлять, чтобы прежние акции не могли быть замечены людьми, которые лишь недавно заинтересовались гостиничными услугами.

На сегодняшний день в ООО «Нова» гостинице «Астория» гости могут получить персональные скидки:

– Дарим дополнительный час к аренде конференц-залов в июне. Планируете бизнес-встречу или мероприятие?

Воспользуйтесь специальным предложением от гостиницы "Астория"!

При бронировании зала на половину дня (4 часа) вы получаете дополнительный час в подарок!

– Конференц-зал «под ключ». Только в июне в аренду конференц-залов включено дополнительное оборудование!

Никаких доплат.

– Идеальные выходные в гостинице «Астория». Для вас:

Скидка 10 % на проживание (включен завтрак «шведский стол»/ без завтрака).

Бесплатная отмена бронирования за 24 часа до заезда, предоплата не требуется.

Скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

– Бронируй заранее. Выгодное предложение для тех, кто любит планировать все заранее!

Бронируйте проживание в гостинице «Астория» более чем за 7 дней до даты заезда и получите гарантированную скидку 10%;

Дополнительно для всех гостей действует скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

Наибольшую роль в продвижении гостиничного продукта играет грамотное использование Интернет – ресурсов. Оптимизация многих технических функций начинают с оценки возможности организации продаж в режиме реального времени.

Сайт является первой точкой контакта с абсолютным большинством реальных и потенциальных потребителей и является одним из ключевых элементов в создании бренда отеля. Особое место занимает реклама гостиницы на форумах [7].

Сайты для продвижения номерного фонда:

- <https://www.tripadvisor.ru/>;
- <https://astoriavl.ru/>;
- <https://ostrovok.ru/>;
- <https://hotel-inn.ru/vladivostok/astoria/>;
- <https://astoria-hotel-vladivostok.nochi.com/>;
- <https://www.komandirovka.ru/hotels/vladivostok/astoriya-hotel/>

Мероприятия, направленные на стимулирование сбыта в ООО «Нова» гостиницы «Астория», направленные на гостей, чаще всего преследуют цели: поощрение более интенсивного потребления услуг; побуждение клиентов к бронированию номеров в гостиницах, которыми они ранее не пользовались; поощрение постоянных гостей; снижение временных (например, сезонных) колебаний спроса; привлечение новых гостей.

Большое влияние на имидж ООО «Нова» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности – это совокупность взаимосвязанных и определенным образом упорядоченных элементов, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационные, технические, методические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические и иные средства и мероприятия для целей обеспечения безопасности.

Безопасность предприятия – это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Экономическая безопасность как часть системы управления предприятием полностью согласуется со стратегическими целями. [8].

Система пожарной безопасности должна обеспечить:

- эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием места;
- оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;
- принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- организацию эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Для обнаружения факта возгорания в ООО «Стори» используются различные типы пожарных датчиков: дымовые, тепловые, ручные. А для оповещения – громкоговорители, световые табло.

Таким образом, стандарты безопасности – это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы [9].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

В единое информационное поле современной гостиницы интегрированы автоматизированная система управления (АСУ) гостиничным бизнесом, комплексы систем безопасности, жизнеобеспечения, информатизации по технологии Клиент–сервер.

В этот комплекс входят модули систем управления службой приема и размещения (АРМ–портье); управления качеством обслуживания; оптимизации прибыли; централизованного бронирования и централизованной информации по клиентам; управления продажами и мероприятиями; автоматизации рабочих мест (администратора номерного фонда, дежурных по этажу, службы горничных, информационно–справочной и других служб); интернет–решения. АСУ гостиничным хозяйством согласованно работает с различными «смежными» программно–аппаратными комплексами – бухгалтерской системой и системой складского хозяйства, АСУ ресторана и мини-баров, системой удаленного бронирования, управления группой гостиниц, системой контроля доступа и др. Все они объединяются в единую локальную компьютерную сеть.

Не менее важной составляющей современной гостиницы является комплекс взаимосвязанных систем управления инженерным оборудованием здания, обеспечивающих комфортную и безопасную среду обитания, максимально отвечающую потребностям пользователей и владельцев при одновременной минимизации расходов на ее поддержание. Элементы комплексной системы безопасности (КСБ) выполняют профилактическую функцию.

Система контроля и управления доступом (СКУД) регулирует доступ сотрудников и посетителей в жилые и служебные помещения в соответствии с уровнем доступа их личных карт; осуществляет автоматическую отмену прав доступа карты по заранее указанной дате или на время отсутствия владельца карты, а также автоматическое открытие дверей по заранее указанным временным промежуткам.

Для обеспечения удобства гостей предусматривается интеграция СКУД с системой АСУ гостиничными процессами.

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

Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе повышают конверсию, превращая гостей официального сайта заведения сферы гостеприимства в клиентов.

При этом нагрузка на персонал снижается, количество штатных единиц и расходы на зарплату 20 уменьшаются не в ущерб уровню обслуживания.

Системы управления в гостиничном бизнесе – рациональный подход к собственному делу. Система управления гостиничным предприятием обязательно включает в себя модуль бронирования номеров.

При этом в зависимости от размеров отеля нужно предусмотреть некоторые нюансы. Так, если заведение достаточно большое, система бронирования номеров в гостинице должна предоставлять возможность резервировать жильё не только в индивидуальном, но и в групповом порядке.

Система онлайн-бронирования отелей включает в себя:

- автоматическое определение статуса номера
- передача данных в глобальные системы бронирования в гостинице
- если предприятие зарегистрировано в GDS;
- тариф проживания;
- создание печатных форм оплаты;
- поисковые фильтры.

Таким образом, резервирование номеров находится в тесной связке с другими программными продуктами

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

1 Проведение текущего аудита службы приема и размещения.

Аудитор ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

Аудитор, получив информацию о занятости гостиничных номеров и имея данные об их расценках, сравнивает все отчету службы приема и размещения.

Основные функции ночного аудитора состоят в том, чтобы проконтролировать, что отель получил плату за предоставленные блага и услуги клиентам. Аудиторские процессы считаются завершенными, когда доказана правильность итогов учета бухгалтерии и подразделений отеля. До тех пор, пока аудиторские процессы не находятся в состоянии баланса, аудит считается незавершенным.

Последовательность операций, осуществляемых в текущем аудите, основывается на основной формуле осведомления, независимо от того, как осуществляется ночной аудит. Основная формула осведомления остается постоянной.

Ночной аудитор должен организовать составление отчетов в удобном виде, их своевременную доставку в нужное место.

Распределение отчетов – это заключительный шаг в работе аудита и является очень важным для оперативной работы гостиницы. Если все отчеты 37 составлены точно и достоверно, и доставлены своевременно, то будет сделано больше правильных оперативных решений.

2 Применение стандартов подготовки и обслуживания для потребителей службы питания.

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях (объектах) общественного питания.

Стандарт предназначен для применения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в сфере услуг общественного питания.

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год.

Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту.

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 31985, ГОСТ 30389, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 процесс обслуживания в общественном питании: Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

3.2 условия обслуживания в общественном питании: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания.

3.3 метод обслуживания потребителей: Способ реализации продукции общественного питания потребителям и организации ее потребления.

6 Индивидуальное задание

Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля

Гостиница – сложный механизм, в котором центром оперативной первичной обработки информации служит ресепшн – рабочее место администратора, где ежедневно принимаются как мелкие, так и ключевые решения возникающих в гостинице вопросов и проблем. На администраторе в конечном счете лежит полная ответственность за результат каждого принятого решения, как положительного, так и отрицательного.

Поэтому очень важна грамотная система связи между подразделениями гостиницы между собой, а также между подразделениями и гостями. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля является частью должностных обязанностей администратора, при должном выполнении которой повышается уровень обслуживания в отеле, что, соответственно, влияет на уровень дохода.

Большинство гостиниц включают в себя:

- службу приема и размещения;
- хозяйственную службу;
- службу питания;
- службу безопасности;
- коммерческую службу;
- административную службу;
- инженерную службу.

Обратная связь между ними может осуществляться в разных формах. Одной из них является оценкой гостя. Она может обеспечить мудрое принятие мер на основе оценки гостем своих впечатлений от ресторана отеля, бара, обслуживания в номерах или других смежных областей.

Гость может оставить свою оценку в разных формах – в виде записи в «книге жалоб и предложений», анкете гостиницы, отзывом в каком-либо другом информационном ресурсе. Все отзывы, полученные от гостей, независимо от способа, анализируются на планерках.

При негативных отзывах, если претензии заслуженные, быстро принимаются меры по решению проблемы, находятся компромиссные решения, и отель обязательно связывается с гостем и сообщает об исчерпанной претензии.

Однако, обратная связь от подразделений требуется также в повседневной работе отеля для контроля за выполнением текущих задач.

Наиболее простым примером является звонок горничной при выселении гостя – для проверки номера на забытые вещи, целостности имущества гостиницы, использования мини-бара.

Данная процедура позволяет использовать временной ресурс наиболее рационально. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой заключается в предоставлении ей списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день.

Этот список предоставляется ежедневно сотрудниками службы приёма, которые постоянно ведут базу данных и отслеживают состояние номеров в гостинице. Также они могут отмечать в списке номера, которые гости сами просили убрать в определённое время (эти номера будут убираться в первую очередь), какие-то пожелания гостей или же, наоборот, противопоказания (по здоровью) при уборке.

Так, каждый сотрудник любой из служб понимает, что правильное взаимодействие стратегически важно не только для его службы, но и для всего гостиничного предприятия в целом.

Ведь именно от слаженности механизма сотрудничества всех служб предприятия зависит общее впечатление и удовлетворённость от обслуживания в гостинице.

Заключение

Также в результате пройденной практики произошло ознакомление с большим количеством информации, на которой базируется гостиница ООО «Нова», гостиница «Астория» получение целостного представления о работе предприятия и закреплены полученные в процессе обучения знания. Гостиничное предприятие является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

В результате прохождения учебной практики, были значительно расширены знания о гостиничном бизнесе и организации проживания гостей.

Также освоены профессиональные знания, нужные специалисту в этой сфере деятельности.

За время практики были изучены учредительные документы, организационная структура предприятия и технология обслуживания в отеле.

Практика позволила:

- ознакомиться с общими сведениями о деятельности предприятия;
- изучить организацию рабочего места;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений;
- изучить оформление бронирования с использованием телефона;
- изучить оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;
- проанализировать перспективы развития предприятия;
- рассмотреть организационно технологические аспекты деятельности предприятия.

В заключение можно сказать, что гостиничная индустрия является важной составной частью отрасли гостеприимства, и также одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей. Преимущества линейно-функциональной структуры отеля такие как: четкая система взаимных связей функций и подразделений, ясно выраженная ответственность, быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих, позволяют сотрудникам отеля быстро и четко выполнять данную им работу, к тому же с полной ответственностью подходить к работе.

Гостиница – это очень сложная для построения и продвижения бизнес-структура, уникальной особенностью которой является то, что она обеспечивает своим клиентам основную часть их повседневной жизнедеятельности на протяжении длительного времени – от одного до нескольких десятков дней. Иными словами – гостиницы и отели на какое-то время заменяют каждому своему постояльцу родной дом.

На сегодняшний день ООО «Нова» занимает достойное место на рынке гостиничных услуг, и может соперничать с крупными фирмами. В этом заслуга трудового коллектива компании, который старается продумывать путешествие клиента вплоть до мелочей, сделать его безопасным и интересным.

Гостиничная индустрия является наиболее рентабельной и прогрессирующей отраслью сектора гостеприимства. На организацию гостиничного дела огромное внимание оказывает накопленный опыт гостеприимства.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт отеля «Астория» [сайт]. – URL: astoriavl.ru (дата обращения: 11.06.2023).
- 2 Постановление от 16.02.2019 «Об утверждении положения классификации гостиниц».
- 3 Собака (Создание гостинице) [сайт]. – URL: <http://www.sobaka.ru/oldmagazine/glavnoe/13009> (дата обращения: 10.06.2023).
- 4 Тебекин А. В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 333 с. – (Бакалавр. Прикладной курс).
- 5 Скобкин С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 197 с.
- 6 Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 336 с.
- 7 Подлесных В.И. Электронный учебник по дисциплине: «Менеджмент». – Текст: электронный / В.И. Подлесных // Подлесных. – Санкт – Петербург, 2017. – URL: http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?dir=1&tutindex=3&index=35&layer=2 (дата обращения 14.06.2023)
- 8 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 9 Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональная практика). – 412 с.

Приложение А

Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

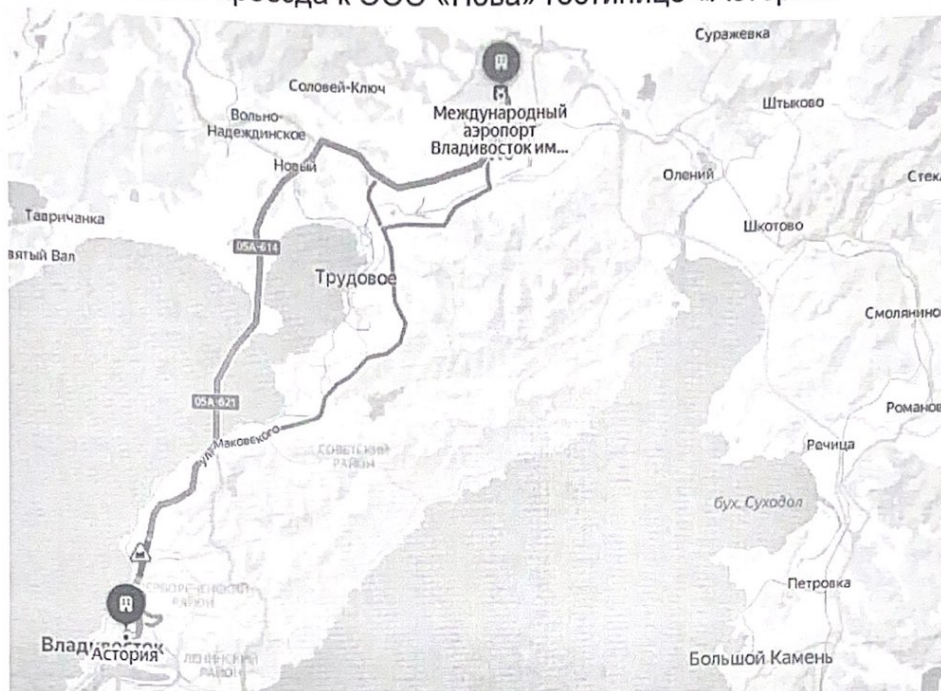


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

Приложение Б
Организационная структура управления ООО «Нова» гостиницы «Астория»



Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Павлова Диана Григорьевна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2023 г. по «17» июня 2023 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

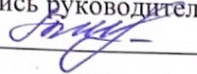
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

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

Дата выдачи задания «05» июня 2023 г.

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

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка, Павлова Диана Григорьевна,
обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную
практику в объеме 72 часа с «05» июня 2023 г. по «17» июня 2023 г.
в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсах персонала	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Хорошо
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	Отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в	Хорошо

	гостей	службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 17 июня 2023 г.

Оценка за практику Отлично

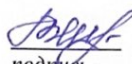
Руководитель практики от предприятия Тен Ж.А.
подпись

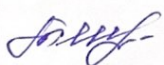
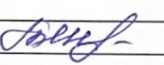
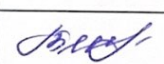
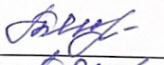
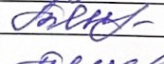
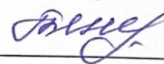
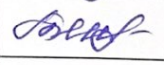
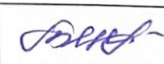
Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студентка Павлова Диана Григорьевна
 Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству
 Группа С-ГД-21-1
 Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж
 Сроки прохождения с «05.06.2023» по «17.06.2023»

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

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
05.06.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.06.2023	Организация рабочего места	5	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5	
07.06.2023	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	4	
	Оформление бронирования с использованием телефона	4	
08.06.2023	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	4	
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	
09.06.2023	Оформление индивидуального бронирования	5	
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	4	
10.06.2023	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	5	
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	
12.06.2023	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4	
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	5	

13.06.2023	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	4	<i>Венц</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>Венц</i>
14.06.2023	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	<i>Венц</i>
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	4	<i>Венц</i>
15.06.2023	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	<i>Венц</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4	<i>Венц</i>
	Создание отчетов по бронированию	5	<i>Венц</i>
16.06.2023-	Обобщение полученных материалов	5	<i>Венц</i>
17.06.2023	Оформление отчёта практики	5	<i>Венц</i>
	Защита отчета по практике	5	<i>Венц</i>
17.06.2023	Дифференцированный зачет	5	<i>Венц</i>

Руководитель

Венц
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Павловой Дианы Григорьевны
группы С-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

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

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

Руководитель практики (от организации) Тен Ж.А.
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентке Павловой Диане Григорьевны

Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-21-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр. адрес

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

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

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

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

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

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«17» июня 2023 г.