

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

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания»
ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего
«Портье»»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «23» марта по «12» апреля 2024 года

Студент группы С-ГД-21-1



К.А. Егоян

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ООО



Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.1 История создания и развития гостиницы ООО «Нова» Novotel	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова», гостиница Novotel.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	11
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	17
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	17
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	20
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	24
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	27
4 Система обеспечения безопасности.....	29
5 Технология формирования профессиональных компетенций	31
6 Индивидуальное задание	36
Заключение.....	39
Список использованных источников.....	41
Приложение А. Экстерьер отеля ООО «Нова», гостиница Novotel	42
Приложение Б. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница Novotel.....	43
Приложение В. Схема проезда в отель ООО «Нова», гостиница Novotel	45
Приложение Г. «Технология обслуживания гостей во время бронирования в ООО «Нова», гостиница Novotel.....	46
Приложение Д. «Технология обслуживания гостей во время заселения в ООО «Нова», гостиница Novotel».....	49
Приложение Е. «Технология обслуживания гостей во время выселения в ООО «Нова», гостиница Novotel».....	51

Введение

Гостиничная индустрия является быстро развивающейся, высоко прибыльной отраслью экономики государства, частью туристического бизнеса, обладающей значительным потенциалом дальнейшего развития.

В последние годы гостиничный рынок в России претерпел значительные изменения, что привело к появлению разнообразных инноваций, в целом меняющих подход к этой сфере. Внедряются новые технологии для улучшения обслуживания гостей и оптимизации деятельности.

Средства размещения – это предприятия, предоставляющие клиентам периодически или постоянно помещение для ночевки.

Гостиница – это комплекс для предоставления проживания людям, находящимся вне своего дома по разным причинам и с разными целями. Основной целью гостиницы являются в равной степени услуги размещения и питания. Также гостиница может предоставлять и другие услуги для комфортного проживания в ней гостей.

Сфера гостиничной индустрии характеризуется жесткой конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг. В связи с этим рассмотрение ее роли, определение основных проблем рынка гостиничных услуг и путей их решения является актуальным на современном этапе развития экономики.

Производственная практика проходила на предприятии гостиница ООО «Нова», гостиница Novotel, по адресу г. Владивосток, ул. Партизанский пр. 44В, с 23.03.2024 г. по 12.04.2024 г.

Целью производственной практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, а также формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулям: «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», «Выполнение работ по должности служащего «портъе» программы подготовки специалистов среднего звена».

Основные задачи производственной практики:

- осуществить подготовку и организацию работы службы room- service;
- осуществить организацию работы баров, кафе, службы питания;
- осуществить подготовку и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания официальных приемов;
- осуществить систематизацию распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания;

- приобрести практический опыт по расчету посуды, приборов согласно плану работы;
- ввести данные о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса;
- провести расчеты с гостями во время их нахождения в гостинице;
- внести данные по заказам гостей в информационную систему;
- провести текущий аудит службы приема и размещения.

При написании отчета по производственной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, электронные источники, учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.

1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel

1.1 История создания и развития гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel

Корпорация Ассог – лидер гостиничного рынка Европы. Ее подразделение – Ассог Hospitality – является оператором свыше 4 тысяч отелей в более чем 100 странах мира. Помимо гостиничной деятельности, Ассог также активно работает на рынке отдыха и туров, сотрудничая с одной из крупнейших туристических фирм мира - Carlson Wagonlit Travel.

Компания Ассог управляет отелями в различных ценовых сегментах. Среди ее торговых марок есть и гостиницы экстра класса (Sofitel), так и многочисленные бюджетные сети, среди которых известные в Европе Formula1 и Etap. К Ассог также относятся такие сети отелей, как Novotel, Ibis, сеть американских придорожных гостиниц Motel 6, гостиничная сеть Suitehotel, чей номерной фонд представлен исключительно сютами, а также целый ряд других торговых марок. Всего же в портфеле Ассог находится 13 гостиничных брэндов. Кроме гостиниц, Ассог также управляется сетями ресторанов, казино и туристских агентств.

Главные отличительные особенности отелей Ассог, которые позволили корпорации стать одним из лидеров рынка – это удобство парковки, ненавязчивый и предупредительный сервис, а также стремление представить свою марку на всех уровнях современного отельного бизнеса. На сегодня Ассог владеет отелями практически во всех ценовых нишах

Группа Ассог открыла новый отель ООО «Нова», гостиница Novotel – первый отель бренда на Дальнем Востоке.

Официальная церемония открытия прошла в столице Приморья 27 мая 2021 г., а первых гостей новый отель сможет принять уже 1 июня того же года. ООО «Нова», гостиница Novotel расположен в современном 18-этажном здании в центре города, неподалеку от набережной Цесаревича, бухты Золотой Рог и других знаковых мест города.

Благодаря прекрасному расположению из окон номеров открывается впечатляющий вид. В пешей доступности находятся популярные места и главные достопримечательности столицы Приморья.

Общий номерной фонд отеля составляет 197 номеров. На этапе открытия на первых 9 этажах отеля для гостей будут доступны 102 номера различных категорий: «Standard», «Executive», а также просторные люксы «Suite» и комфортабельные номера «Superior» с возможностью размещения людей с ограниченными возможностями.

Благодаря панорамным окнам, высоким потолкам и светлым стенам в номерах создается ощущение легкости и воздушности пространства. Номера наполнены естественным светом и выполнены в нейтральных тонах с продуманными яркими цветовыми акцентами.

Важной частью ООО «Нова», гостиница Novotel, как и других отелей бренда, является общественная зона – оживленное, многофункциональное и уютное пространство, которое становится центром притяжения гостей и местных жителей. Концепция открытого и гостеприимного социального хаба с теплой и дружелюбной атмосферой лежит в основе философии бренда Novotel [1].

Тел.: +7(423)242-04-04.

E-mail: hb7b4-re@accor.com.

ООО «Нова», гостиница Novotel – новая гостиница, принадлежащая к одной из самых крупных компаний – Accor, всегда готовая принимать гостей разного сегмента и качественно предоставлять свои услуги.

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

Организационно-правовая форма – это форма организации предпринимательской деятельности, закреплённая юридическим образом. Она определяет ответственность по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий.

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

Обществом с ограниченной ответственностью) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

Учредительные документы гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel:

- приказ о назначении директора;
- свидетельство о государственной регистрации предприятия;
- свидетельство о постановке юридического лица на налоговый учет;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- договор аренды помещения;
- документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- заключение пожарной инспекции о том, что ваше помещение отвечает всем нормам и стандартам;
- заключение СЭС;

- договор на стирку белья и акты выполненных работ;
- договор на вывоз ТБО и акты выполненных работ;
- договор на дератизацию помещений и акты выполненных работ;
- медицинские книжки сотрудников (с данными о прививках против кори и дифтерии, заключительным актом);
- протоколы исследований микроклимата и освещенности (лабораторные и инструментальные исследования).

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;
- устав предприятия;
- журнал по технике безопасности труда и пожарной безопасности;
- схема эвакуации при пожаре;
- штатное расписание;
- книга отзывов и предложений;
- журнал проверок контролирующими инстанциями;
- должностные инструкции персонала.

Документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о пожарной безопасности населения (гостей и работников гостиницы) [2]:

- акт МЧС/Пожарная декларация/Заключение независимого аудитора;
- договор на установку/обслуживания пожарной техники;
- документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

Документы об антитеррористической защищённости:

- копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке;
- копия титульного листа и последнего листа паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения.

Всем этим признакам соответствует ООО «Нова», гостиница Novotel.

В отеле структура нормативной документации делится на два вида: внешний – кодексы, законы РФ, указ президента, ГОСТы, документы; и внутренний – миссия гостиничного комплекса, которая заключается в создании комфортной среды для отдыха гостей.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова», гостиница Novotel

Качество обслуживания гостей напрямую зависит от грамотно выстроенной организационной структуры управления отелем. Попытки свести количество персонала к минимуму,

чтобы оптимизировать расходы, могут привести к ухудшению сервиса, потере репутации и прибыли.

Организационная структура управления – это совокупность управленческих связей между управляющей и управляемой подсистемами системы управления, характеризующая состав и информационные взаимосвязи, как отдельных исполнителей, так и самостоятельных подразделений, находящихся в последовательной соподчиненности и наделенных конкретными правами [3].

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения.

На рисунке 1 представлена организационная структура отеля ООО «Нова», гостиница Novotel.

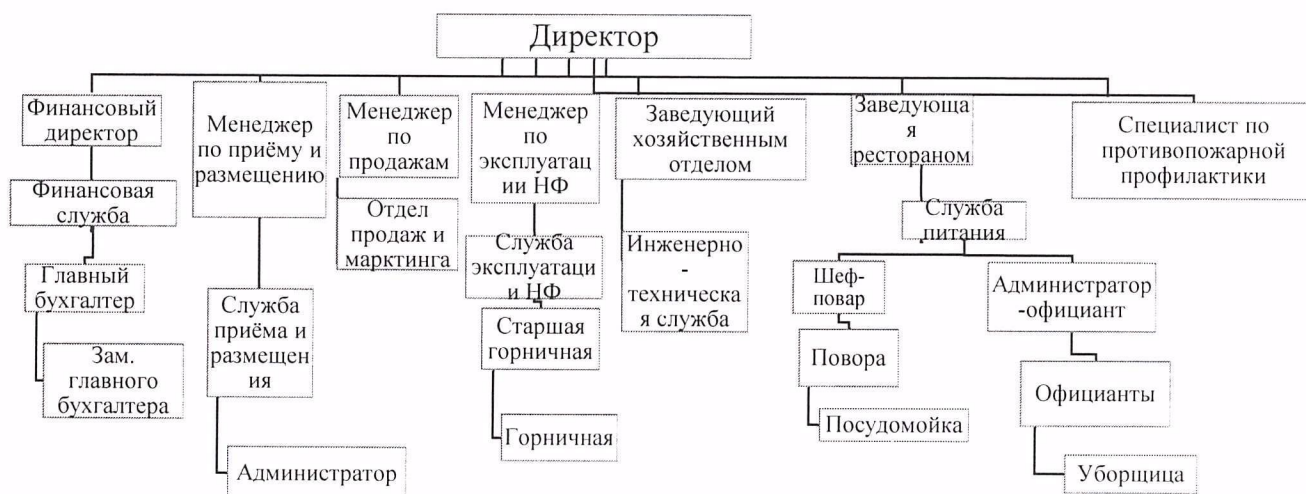


Рисунок 1 – Организационная структура отеля ООО «Нова», гостиница Novotel

Организационная структура гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel является линейно-функциональной.

Достоинства линейно-функциональной структуры:

- более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- освобождение линейных руководителей от решения многих вопросов, связанных с планированием финансовых расчетов, материально-техническим обеспечением и др.;
- построение связей «руководитель – подчиненный» по иерархической лестнице, при которых каждый работник подчинен только одному руководителю.

Недостатки линейно- функциональной структуры: [4]

- каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фир-

мы;

– отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями;

– чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;

– аккумуляция на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативными задачами.

Это самая распространенная в современных условиях ОСУ. Именно она является основой для построения всех остальных ОСУ, поэтому ее нередко называют базовой.

Должностные обязанности сотрудников отеля:

1) Директор гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel осуществляет контроль над всеми функциональными органами, которые есть в организационной структуре. Также он управляет всей хозяйственной деятельностью в гостинице, он ответственен за бюджет отеля, проверяет и оценивает качество состояния гостиничного предприятия, повышает квалификацию сотрудников и стандартов качества, подписывает соглашения, распоряжается счётами, представляет отель во всех административных учреждениях.

2) Менеджер службы приёма и размещения руководит деятельностью этой службы, решает конфликтные ситуации, которые возникают между персоналом или с клиентами. Администратор отвечает за проверку документов клиентов, оформляет гостя при заселении или при выселении, предоставляет номера, работает с жалобами клиентов, а также снабжает гостей необходимой информацией.

3) Финансовый директор он контролирует работу финансовой и коммерческой службы. Также он разрабатывает финансовую стратегию для гостиничного предприятия на длительный период, создаёт организационные структуры, которые помогают реализовать управленческие решения в разных направлениях финансовой деятельности гостиницы, ещё он осуществляет контроль за реализацией принятых управленческих решений, планирует финансовую и коммерческую деятельность гостиницы, анализирует разные виды финансовой деятельности отеля с углублённым изучением отдельных финансовых операций и финансовых результатов деятельности филиалов и отдельных подразделений гостиницы. Также помимо финансового директора в эту службу входит: заместитель главного бухгалтера, бухгалтер-кадровик и бухгалтер.

4) В своей работе бухгалтер гостиницы руководствуется: локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы; правилами внутреннего трудового распорядка; правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты; указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя; настоящей должностной инструкцией.

5) Администратор гостиницы работает в системе гостиничного хозяйства, обслуживает клиентов гостиницы – принимает и регистрирует клиентов, размещает их по номерам, организует обслуживание клиентов – обеспечивает максимально возможный комфорт проживания и дополнительные услуги. В обязанности администратора гостиницы также входит ведение документации и счетов.

Характеристика служб отеля:

1) Служба приёма и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, прибывая в отель. Впечатления, которые получают гости от этого знакомства, формируют мнение гостей о качестве обслуживания отеля. В неё входит менеджер по приёму и размещению, администратор.

2) Служба управления номерным фондом, в состав этой службы входят: менеджер по эксплуатации номеров, служба горничных, объединённая сервисная служба (машинист по стирке, уборщик служебных помещений и т.д.) В организационной структуре этой службы главные службы приёма и размещения и эксплуатации номерного фонда. Другим службам отводится вспомогательная роль поддержки основной деятельности гостиничного комплекса. Всей деятельностью службы обслуживания управляет директор или менеджер.

3) Служба питания, деятельность службы питания немного отличается от работы обычного предприятия питания. Завтрак в ресторане по типу «шведский стол». Ресторан находится на 9 этаже отеля и относится к службе питания, который возглавляет заведующая рестораном. В её подчинении находятся: шеф-повар, старший повар, повар, администратор-официант, официант, посудомойка и уборщица.

4) Инженерно-техническая служба, в её состав входят: специалист по противопожарной профилактике, старший системный администратор, системный администратор, водитель, лифтёр, плотник, слесарь-сантехник, дворник-разнорабочий. Техническими вопросами гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel занимается главный инженер, который также руководит всем техническим персоналом.

5) Маркетинговая служба, в её состав входят: менеджер по продажам и маркетолог. Служба маркетинга в отеле является его самостоятельным структурным подразделением. Основные задачи этой службы: анализ загрузки отеля, разработка и формирование прогнозов по сбыту услуг отеля, выбор наиболее перспективных целевых сегментов рынка и разработка ориентированной на них стратегии, разработка плана мероприятий по рекламе, оперативный анализ эффективности их проведения и при необходимости корректировка и т.д. [6,7].

Несмотря на то, что есть разные структуры управления, линейно-функциональная зарекомендовала себя лучше всех для большинства организаций. И всё благодаря её преимуществам. Как показано на схеме в примере, именно линейно-функциональная структура

управления позволяет передавать ответственность функциональным руководителям, не теряя при этом контроль.

Таким образом, мы рассмотрели организационную структуру ООО «Нова», гостиница Novotel. Организационная структура управления отелем представляет собой линейно-функциональную подчиненность отделов. Мы рассмотрели технологию функционирования гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel и можем сделать вывод о том, что система работы отеля очень эффективна, что делает её конкурентоспособной.

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

ООО «Нова», гостиница Novotel принимает гостей с 1 июня 2021 года. Отель находится по адресу Партизанский пр., 44В, имеет удобные подъездные пути, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку для парковки, вывеску с названием гостиницы. Вход в гостиницу осуществляется через главный вход. Номерной фонд гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel составляет 102 номера [8].

Современный Novotel (ООО «Нова») удобно расположен в деловой части города недалеко от исторического центра, что позволяет быстро добраться в любую точку мегаполиса. Отель идеально подходит для тех, кто привык к отдыху с комфортом. Оригинальные номера с панорамными окнами оснащены современной качественной мебелью, системой кондиционирования, Smart-TV с плоским экраном и кабельными каналами.

На таблице 1 показана характеристика отеля ООО «Нова», гостиница Novotel

Таблица 1 – Характеристика отеля ООО «Нова», гостиница Novotel

Критерий	Содержание
Номерной фонд/ вместимость	102 номеров от стандартов до люксов
Этажность	18 этажей
Вместимость номеров	От 1 до 3 человек
Возможность подселения детей	Есть
Расчетный час	12:00
Заезд	14:00
Питание	– пакеты питания (ВВ, НВ, FB); – бизнес-ланчи; – ресторан; – детское меню.
Способы оплаты	– наличными; – оплата картой (Visa, MasterCard, МИР); – оплата через расчетный счёт.
Наличие парковки	да
Сегмент	– семьи; – туристы; – бизнес-туристы.

Основными видами деятельности отеля являются: оказание гостиничных (основных и дополнительных) услуг; организация и ведение гостиничного бизнеса.

Задачей ООО «Нова», гостиница Novotel является получение дохода на вложенный капитал и обеспечение должного уровня благосостояния работников предприятия.

В ООО «Нова», гостиница Novotel гостям предоставляются основные, сопутствующие и дополнительные услуги.

В таблице 2 представлены услуги, предоставляемые в отеле ООО «Нова», гостиница Novotel.

Таблица 2 – Услуги гостиницы ООО «Нова», гостиница Novotel

Виды услуг	Услуги
Основные	<ul style="list-style-type: none"> – предоставление номера (места) для временного проживания; – выдача и периодическая замена постельного белья; – предоставление полотенец, халатов, одноразовых тапочек и туалетных принадлежностей; – предоставление питания (завтрак, обед, ужин по договоренности); – доступ в Интернет; – бронирование авиа - и железнодорожных билетов;
Сопутствующие	<ul style="list-style-type: none"> – слуга парковки автомобиля сотрудником отеля – побудка; – хранение багажа; – сервис; – заказ такси; – гладильная доска; – Wi-Fi; – швейный набор; – аптечка. – услуги по глажению одежды; – пешеходные экскурсии; – экскурсия или презентация о местной культуре; – удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; – места для курения; – услуги консьержа;

Продолжение таблицы 2

Виды услуг	Услуги
Дополнительные	<ul style="list-style-type: none"> – прачечная или химчистка; – фитнес-центр; – прямая трансляция спортивных мероприятий; – упакованные ланчи – доставка еды и напитков в номер; – снэк-бар; – специальные диетические меню (по запросу); – бар / ресторан; – специальные диетические меню (по запросу); – кафе/ресторан; – бизнес-центр; – факс/ксерокопирование; – игровая зона Family&Friends расположена на первом этаже отеля; – игровая комната; – детские телеканалы; – детское меню; – прокат автомобиле; – размещение домашних животных; – трансфер от/до аэропорта.

Рассматривая таблицу выше, мы можем сделать вывод, что в исследуемой гостинице довольно широкий ассортимент как основных и сопутствующих, так и дополнительных услуг. Гость всегда сможет воспользоваться услугой прачечной или химчистки, или забронировать конференц-зал, поесть и выпить в ресторане или кафе отеля. Для детей не только усмотрена игровая зона, и предлагается детское меню. В гостинице допускается размещение с собаками мелких пород.

Всю информацию гость может узнать на ресепшн. Стойка регистрации работает круглосуточно. Персонал в отеле говорит на русском и английском языках [9].

Таким образом, мы рассмотрели гостиничный комплекс ООО «Нова» и его основные задачи, и виды деятельности. Отель предоставляет своим гостям проживание в уютных и оборудованных номерах, питание в ресторане «Zuma» и кафе «Кафема», а также в ней гостям предоставляются услуги бизнес-центра и многие другие услуги. Отель располагает 102 номерами различных категорий, цены на которые зависят от типа номера, площади и расположения в здании отеля.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Для повышения конкурентоспособности отеля должны постоянно вводить инновации, чтобы оставаться ведущими в своем сегменте и быть на два шага впереди конкурентов.

В мире уже существуют и функционируют около 400 филиалов сети Novotel.

Первый отель Novotel был открыт в 1967 г. и включал 62 однотипных номера площадью 25м². Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции. Идея заключалась в том, чтобы предложить посетителям удобное, комфортабельное размещение, а также все условия для работы и отдыха, включая рестораны и стоянку для автомобилей. Отличительными особенностями нового бренда стали просторные номера с функциональными ванными комнатами, простая, но вкусная кухня, бар, залы для совещаний и другие услуги. Novotel стал гарантом удобного размещения и высокого уровня обслуживания. С самых истоков своего возникновения этот бренд менялся и развивался, адаптируясь к изменениям в окружающем мире и в образе жизни людей. Он стал флагманом современных тенденций в индустрии туризма и отдыха. В отеле также имелись залы для проведения совещания и встреч и бассейн.

В 1992 г. был открыт первый отель в России – Novotel Moscow Airport.

На 2009 г. сеть объединяет 395 гостиниц на 71 872 номеров: 266 отелей в 23 странах Европы, 51 отель в 11 странах Азии, 7 отелей в 5 странах Северной Америки, 19 отелей в 6 странах Южной Америки, 13 отелей в 10 странах Африки и 5 отелей в 3 странах Ближнего Востока. Все отели сети Novotel являются однотипными, включая стандартные номера площадью 25м², рестораны и бары, залы для проведения встреч, фитнес-центры, бассейны, террасы и доступ в интернет.

Novotel – это современная концепция отелей, подходящих и для бизнеса, и для отдыха. Бренд Novotel предлагает более 400 отелей в 56 странах. Основная идея Novotel – в общих стандартах, которых придерживается каждый из многочисленных отелей бренда - начиная от размера номера и заканчивая местоположением ресторана в отеле.

Novotel устанавливает высокую планку для отелей среднего класса, следуя в русле новейших тенденций и назвав своими приоритетами современность, практичность и высокий уровень сервиса. Несмотря на то, что ООО «Нова», гостиница Novotel относительно новая гостиница, она уже пользуется огромным спросом.

Для анализа конкурентоспособности отеля проведём SWOT-анализ ООО «Нова», гостиница Novotel, представленный в таблице 3.

Таблица 3 – SWOT-анализ ООО «Нова», гостиница Novotel

	Возможности	Угрозы
SWOT-анализ	<ul style="list-style-type: none"> – строительство и приведение в эксплуатацию ещё 95 номеров; – строительство бассейна, лаундж бара и внедрение других доп. услуг; – оснащение самым новым современным оборудованием. 	<ul style="list-style-type: none"> – сокращение потока иностранных туристов, в связи с нестабильной политической ситуацией в мире; – возможное повышение цен на услуги в связи с нестабильной ситуацией в стране и мир;

Продолжение таблицы 3

Сильные стороны	Сильные стороны и возможности	Сильные стороны и угрозы
<ul style="list-style-type: none"> – широкий спектр услуг; – приветливый персонал; – бизнес-услуги; – наличие предприятий питания внутри здания отеля (ресторан, бар, кафе); – охраняемая парковка; – рассчитан на гостей с ограниченными возможностями; – находится в центре. 	<ul style="list-style-type: none"> – при расширении нф появится возможность увеличить число номеров для гостей с ограниченными возможностями; – увеличение спектра дополнительных услуг; – возможность повышения уровня комфорта. 	<ul style="list-style-type: none"> – наличие вероятности снижения спроса на номера из-за повышения цен на них; – наличие угрозы снижения спроса на номера и услуги из-за уменьшения потока туристов.
Слабые стороны	Слабые стороны и возможности	Слабые стороны и угрозы
<ul style="list-style-type: none"> – гостиница не достроена – (возможная нехватка номеров); – удаленность от аэропорта. – 	<ul style="list-style-type: none"> – возможность достраивать гостиницу и расширить нф; – возможность размещения в отеле до 200 человек; – предоставление трансфера от/до аэропорта. 	<ul style="list-style-type: none"> – повышение цен на строительные материалы в связи с инфляцией, следовательно, есть вероятность замедления процесса стройки; – повышение цены на трансфер.

SWOT-анализ ООО «Нова», гостиница Novotel – это комплекс исследований, при котором проводится анализ отеля с точки зрения внутренней и внешней среды.

Таким образом, мы видим, что сильными сторонами ООО «Нова», гостиница Novotel являются: широкий спектр услуг, приветливый персонал, наличие предприятий питания, а также возможность размещения людей с ограниченными возможностями. Как и сильные стороны, у гостиницы есть и слабые стороны, а именно: гостиница не достроена, а также удалённость от аэропорта. Но при этом у отеля присутствует возможность достраиваться и расширяться, и в гостиница предоставляет своим гостям трансфер от/до аэропорта. В ООО «Нова» Novotel можно разместить до 200 человек. Также присутствуют угрозы, связанные с политической нестабильностью в мире и стране, а именно не высокая загруженность и сокращение потока туристов даже в сезон, однако на сегодняшний день в гостинице 80% загруженность. Также, благодаря открытию границ Китая, во Владивосток будут приезжать китайские туристы.

В отеле ООО «Нова» Novotel постройка бассейна, так как в гостинице 4 звезды по стандарту, должна предоставляться эта услуга. Сейчас идёт ремонт будущих номеров на

этажах, пока ещё не приведённых в эксплуатацию. Также планируется постройка лаунж-бара и открытие нового ресторана в здании отеля.

Таким образом, мы видим, что сеть Novotel имеет огромное количество филиалов по всему миру и не уступает в сервисе другим отелям их звёздности. Сеть с каждым годом расширяется и продолжает своё развитие. Пакет услуг, предоставляемые гостиничным комплексом ООО «Нова» довольно разнообразен и всегда доступен для гостей. Планируется введение в эксплуатацию новые номера. Спектр услуг в ООО «Нова», гостиницы Novotel будет расширяться по мере возможности и необходимости привлечения большего числа гостей, а качество обслуживания будет становиться всё выше.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова» Novotel

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Основными видами деятельности отеля ООО «Нова», гостиница Novotel являются: оказание гостиничных (основных, сопутствующих и дополнительных) услуг; организация и ведение гостиничного бизнеса.

Задачей ООО «Нова», гостиница Novotel является получение дохода на вложенный капитал и обеспечение должного уровня благосостояния работников предприятия.

Деятельность гостиницы основана на правилах, отраженных в основополагающих документах: уставных документах, правоустанавливающих документах на помещение, документах, свидетельствующих о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии пользования.

ООО «Нова», гостиница Novotel – 4-х звёздочная гостиница. Четыре звезды у отеля означают очень высокий уровень обслуживания и комфорта. Самое важное что должно включаться в 4-х звездочных отелях и то, что отличает от тех же 3-х звездочных это наличие услуг. Сюда тоже относится такие места как консьерж-сервис, использование спортивного зала, сауна, бассейн, конференц-зал, а также возможность вызвать стенографиста, переводчика, гида.

В отеле 4 звезды должно быть:

- освещение центрального входа, наружное освещение подходов к зданию;
- парковка у (или вблизи) центрального входа для остановки автотранспорта;
- вывеска: вывеска с информацией, предусмотренной требованиями нормативных правовых актов;
- освещаемая или светящаяся с названием гостиницы;
- при наличии отдельного входа в предприятие питания - вывеска с его названием;
- вход для гостей: отдельный от служебного входа;
- воздушно- тепловая завеса;
- водоснабжение: круглосуточное горячее, холодное;
- бутилированная питьевая вода в номере (бесплатно, по одной бутылке емкостью 0,5 л на каждого гостя, ежедневная комплектация при использовании);
- система отопления, обеспечивающая допустимую температуру воздуха в номерах гостиницы;
- кондиционирование воздуха во всех помещениях при среднесуточной температуре;
- лифт высотой более 2 этажей;

- одноместные (двухместные) номера, не менее 100 процентов;
- многокомнатные номера;
- номера «высшей категории» – не менее 5 процентов общего количества номеров;
- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) 100 процентов номеров;
- туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, мыло (диспенсер с жидким мылом) туалетная бумага;
- общественные помещения с мебелью и другим оборудованием, соответствующим функциональному назначению помещения;
- сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей в службе приема и размещения.

Характеристика номерного фонда отеля ООО «Нова» представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Характеристика номерного фонда

Категория номера	Характеристика	Стоимость
Двухместный «Стандарт», с 1 кроватью)	Номер площадью в 20 квадратных метров с двуспальной кроватью и собственной ванной комнатой. В номере: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, диван, тумбочка, стулья, журнальный столик, письменный стол, гардероб, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, кондиционер, сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом. В ванной комнате есть: душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.	Стоимость проживания в номере номера: 6 800 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.
Двухместный «Улучшенный», с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями)	Номер площадью в 35 квадратных метров с двуспальной кроватью (или двумя односпальными кроватями) и собственной ванной комнатой. В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, рабочий стол, стулья, туалетный столик, письменный стол, гардероб, зеркало, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, индивидуальная система кондиционирования, сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом, детектор угарного газа, датчик дыма, бесплатный доступ в тренажёрный зал. В ванной комнате есть: Душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.	Стоимость проживания в номере номера: 7 300 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.

Продолжение таблицы 4

Категория номера	Характеристика	Стоимость
Двухместный «Представительский» Номер	<p>Номер площадью в 50 квадратных метров</p> <p>В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, диван-кровать, тумбочка, прикроватные тумбочки, рабочий стол, стулья, туалетный столик, письменный стол, гардероб, зеркало, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, индивидуальная система кондиционирования, сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора, набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом, детектор угарного газа, датчик дыма, бесплатный доступ в тренажёрный зал, полностью подходит для гостей с ограниченными физическими возможностями, доступны смежные номера.</p> <p>В ванной комнате есть: душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.</p>	<p>Стоимость проживания в номере номера: 11800 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.</p>
Номер «Люкс»	<p>Номер площадью в 55 квадратных метров с двумя двуспальными кроватями и собственной ванной комнатой.</p> <p>В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, две диван-кровати, тумбочка, прикроватные тумбочки, рабочий стол, стулья, туалетный столик, письменный стол, гардероб, зеркало, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, индивидуальная система кондиционирования, кофемашина, холодильник сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора, набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом, детектор угарного газа, датчик дыма, бесплатный доступ в тренажёрный зал.</p> <p>В ванной комнате есть: Душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.</p>	<p>Стоимость проживания в номере номера: 14 800 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.</p>

ООО «Нова», гостиница Novotel предлагает своим гостям большой выбор категорий номеров, имеющих в нём. Номер категории Люкс – это просторный номер, с отдельной от спальни гостиной, двумя санузлами, и ванной прямо в спальне. Также в номере есть кофемашина, и бронируя этот номер, гость может бесплатно посетить фитнес-центр.

Двухместный Представительский номер – это просторный номер с отдельным кресло-диваном, массажным креслом и кофемашиной, этот номер полностью подстроен под людей с ограниченными возможностями, но в той же степени в него может заселиться любой жела-

ющий гость. В номере есть просторный санузел со всеми необходимыми принадлежностями. Бронируя эту категорию номер. Гость сможет бесплатно воспользоваться тренажерным залом.

Двухместный (Улучшенный, с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями) номер, площадью в 35 квадратных метров. В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, и многое другое для комфортного проживания гостей. Также отдельный санузел в номере.

И самая простая категория – двухместный (Стандарт, с 1 кроватью) номер, площадью в 35 квадратных метров, с двуспальной кроватью. В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, и многое другое для комфортного проживания гостей. Также отдельный санузел в номере [9].

Сегментами потребителей гостиничных услуг ООО «Нова», гостиница Novotel являются:

- семьи;
- туристы;
- бизнес-туристы.

Преобладают такие сегменты: бизнес-туристы и семьи.

Свои функции гостиница ООО «Нова» Novotel выполняет соответственно стандарту предоставления гостиничных услуг, которые установлены в РФ. В отеле широкий и качественный номерной фонд, оправдывающий звёздность отеля. Ценовая политика вполне соответствует и доступна потребителям. Стоит отметить, что номерной фонд гостиницы продолжает расширяться. Сотрудники отеля всегда стараются угодить своим гостям.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг.

Для того, чтобы осуществить цикл обслуживания гостей в ООО «Нова», гостиница Novotel предусмотрены следующие основные службы:

- служба приема и размещения
- служба обслуживания номеров.

Служба приема и размещения – главный администратор и ночной администратор. Гостиница ООО «Нова», гостиница Novotel ждёт прихода гостей вне зависимости от времени суток, поэтому стойка reception работает круглосуточно. Служба приема и размещения долж-

на располагаться непосредственно близко ко входу в гостиницу. Так как сотрудники данной службы (как и весь персонал отеля) являются лицом отеля, они должны иметь безупречный внешний вид, соответствующий дресс-коду и имиджу гостиницы. Персонал должен быть внимательным и ответственным, быть вежливым и доброжелательным с гостями.

Основные функции службы приема и размещения: бронирование мест в отеле; регистрация и размещение гостей; оформление расчета и проживания; предоставления дополнительных услуг; предоставление различной информации.

Работа на ресепшн требует от администратора таких качеств как внимательность и стрессоустойчивость не только к гостям, но и к счетам.

Служба обслуживания номеров – призвана создавать уют и первозданную чистоту во всем холеле. Именно поэтому горничные круглосуточно наводят порядок в номерах и в помещениях общественного пользования. Сотрудники этой службы должны чётко выполнять свои обязанности, быть профессионально обученными работниками, вежливо обращаться к гостям.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является циклическим: последовательным повторением определенных шагов (бронирование, заселение, выселение) [10].

Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на пять этапов:

- 1 До прибытия в отель – бронирование (Reservation).
- 2 Прибытие гостя в отель (Arrival), регистрация (Check in Procedure) и размещение гостя (Accommodation).
- 3 Проживание (Staying) и обслуживание гостя в гостинице.
- 4 Выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг отеля.

Данные этапы составляют замкнутый технологический цикл обслуживания гостей представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Технологический цикл обслуживания гостей

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения.

Бронирование – это дополнительная услуга, которая позволяет зарезервировать за потенциальным клиентом номер для будущего проживания в гостинице. Оно помогает гостям не столкнуться с проблемами при заселении в понравившийся номер.

Технология бронирования номера гостю в отеле ООО «Нова», гостиница Novotel:

- 1 Приветствие Гостя.
- 2 Уточнить, как можно обращаться к гостю.
- 3 Уточнить время и дату заезда (период проживания).
- 4 Предложить номера.
- 5 Рассказать об отеле (услуги).
- 6 Занести данные бронирования в компьютер.
- 7 Проговорить заказ гостю.
- 8 Спросить: «Могу ли я ещё чем-то помочь?».
- 9 Если бронь по телефону, то подождать пока гость не отключиться.

Анализ процесса бронирования также представлен в приложении Г.

Технология заселения гостя в отеле ООО «Нова», гостиница Novotel:

- 1 Приветствие гостя.
- 2 Узнать, как можно обращаться к гостю (обращаться к гостю по имени не менее 3 раз)
- 3 Спросить о наличии брони (если брони нет, то предлагаем сделать бронь).
- 4 Проверить бронь по имени.
- 5 Попросить паспорт гостя и разрешить сделать копию.
- 6 Отдать паспорт гостю.
- 7 Дать гостю регистрационную карту на подпись.
- 8 Вручить гостю ключ от номера и карточку гостя.
- 9 Показать, где лифт.
- 10 Предложить помощь с багажом и спросить: «могу ли я ещё чем-то помочь?»
- 11 Пожелать хорошего отдыха.

Анализ процесса заселения также представлен в приложении Д.

Технология выселения в отеле ООО «Нова», гостиница Novotel:

- 1 Приветствие.
- 2 Узнать имя гостя и номер, в котором он проживал.
- 3 Отправить горничную проверить номер.
- 4 Гость сдаёт ключ от номера.

5 Проверка мини-бара, использованных гостем услуги, счёта.

6 Спросить способ оплаты.

7 Распечатывание чеков.

8 Поблагодарить за визит и предложить посетить гостиницу снова.

Анализ процесса выселения также представлен в приложении Е.

Анализ процессов бронирования, заселения и выселения показывает, что деятельность службы приёма и размещения должна быть четкой, последовательной, отлаженной и грамотной.

Во время проживания в отеле каждый гость может обратиться с просьбой на ресепшн. Если у гостя возникают какие-либо вопросы или проблемы во время проживания, сотрудники стараются оперативно их решить. Это может быть просьба убрать номер, заменить или добавить ваннские принадлежности, помочь с багажом или вызвать такси, попросить подсказать как добраться до определенного места в городе. Гости могут попросить принести им посуду и столовые приборы, забронировать столик, организовать мероприятия или забронировать конференц-зал.

Если от гостя поступила жалоба на что-либо, администратор обязан извиниться перед гостем за предоставленные неудобства и предложить решение и компенсацию. Как правило, компенсацией гостю могут быть: какой-то комплимент от отеля в виде корзинки с фруктами, напитков, цветов и т.д. Также, администратор может предложить гостю любой приём пищи в ресторане отеля за счет отеля, или бесплатное либо со скидкой пользование любой дополнительной услугой.

Процесс формирования организационной культуры представляет собой попытку конструктивного влияния на поведение персонала. За счёт формирования определённых установок, системы ценностей у сотрудников в рамках определённой организационной структуры можно стимулировать, планировать и прогнозировать желаемое поведение, но при этом следует учитывать корпоративную культуру организации, которая уже сложилась.

Функции культуры предприятия:

- внутренняя интеграция (даёт понятие всем членам структуры о форме их взаимодействия друг с другом);
- внешняя адаптация (адаптирует организацию к внешней среде);
- формирование оригинального имиджа;
- усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- культивирование чувства общности всех членов предприятия;
- усиление системы социальной стабильности;
- обеспечение стандартов поведения;

– формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Деятельность гостиницы основана на правилах, отраженных в основополагающих документах: уставных документы, правоустанавливающих документы на помещение, документах, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии пользования.

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характеризуется цикличностью - последовательным повторением процесса обслуживания гостя от времени его прибытия в отель до окончательного отъезда из отеля.

Культура предприятия включает в себя дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, поздравление сотрудников с праздниками, чувство принадлежности к чему-то значительному, информирование персонала о планах и состоянии дел на предприятии. Сотрудники Службы приёма и размещения носят форму: тёмно-синий костюм (пиджак, юбка и брюки) и белая рубашка. С гостями всегда вежливы и сдержанны, отзывчивы и внимательны к вопросам гостей, компетентны в своей работе [11].

Услуги бронирования, заселения и выселения в отеле ООО «Нова», гостиница Novotel соответствуют Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Влияние технологий на индустрию гостеприимства усиливается с каждым годом. Этот факт уже никем не оспаривается. Важнейший элемент, на который влияют цифровые технологии – коммуникации между сотрудниками отеля и его гостями.

Конкурентное преимущество и даже выживаемость предприятий индустрии гостеприимства зависит от нововведений в области информационных технологий, таких как: во-первых, систем принятия решений на основе систем автоматизированного управления, а во-вторых – систем, связанные с хранением и интеллектуальной обработкой данных.

Компьютерные системы управления гостиницы ООО «Нова», Novotel позволяют автоматизировать выполнение рутинных задач персонала и руководства гостиницы. При этом достигается взаимосвязь между различными службами, что повышает эффективность и позволяет избавиться от ошибок. Многие задачи, например, прием и размещение больших групп гостей, применение сложных тарифных планов, становятся легко осуществимыми.

Кроме функций управления, системы предлагают дополнительные возможности повышения уровня сервиса для гостей. Клиент становится центром внимания и получает индивидуально-ориентированное обслуживание, поскольку системы позволяют учитывать предпочтения гостей. Процесс оказания услуг становится упрощенным для клиента. Система

хранит данные по каждому гостю, когда-либо проживавшему в гостинице. Гостиница также получает возможность вести централизованный учет начислений и расчетов с гостями.

В основе современных систем управления гостиницами лежат мощные базы данных, позволяющие аккумулировать и хранить детальную информацию по работе гостиницы и её взаимоотношениям с каждым гостем.

Общими особенностями ИТ-отелей является автоматизация процессов планирования, учета и управления основных направлений деятельности гостиницы. Поэтому их можно рассматривать как интегрированную совокупность следующих основных подсистем: управление финансами, управление материальными потоками, управление обслуживанием, управления качеством, управление персоналом, управление сбытом, анализ финансов, себестоимости, оборотных средств, управления маркетингом и т.д.

Информационные технологии отеля ООО «Нова», гостиница Novotel:

- структурированную кабельную систему;
- телефонию отеля;
- телевидение отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения;
- систему управления электронными замками отеля;
- доступ в интернет в отеле (включая Wi-Fi);
- учетные программы отеля: системы управления гостиницей, систему управления рестораном;
- ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы эквайринг в отеле;
- сайт отеля, системы онлайн бронирований отеля;
- вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы;
- видеонаблюдение отеля;
- системы контроля и учета доступа (СКУД) отеля.

Службы в отеле активно используют такие программы как документ Microsoft Word и Microsoft Excel.

В отеле Служба приёма и размещения используют программу OPERA для работы с персональными данными гостей, бронирования номеров, быстрого размещения и выселения гостей, а также его используют для ночного аудита.

OPERA – это система, которая состоит из набора модулей. Эти модули с легкостью могут быть настроены и добавлены в зависимости от пожеланий конкретного отеля. Она включает в себя:

- 1) систему автоматизации службы приема и размещения гостей (Property Management System);

- 2) систему автоматизации отдела продаж и маркетинга (Sales and Catering);
- 3) систему управления качеством обслуживания (Quality Management System);
- 4) систему оптимизации прибыли (Revenue Management);
- 5) систему управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler);
- 6) систему централизованного бронирования (OPERA Reservation System);
- 7) модуль бронирования через Интернет (Web-Self Service);
- 8) централизованную информационную систему по клиентам (Customer Information System – CMIS);
- 9) OPERA MULTI-PROPERTY позволяет управлять сразу несколькими гостиницами в единой базе данных.

Новейшие технологии OPERA Enterprise Solution предоставляют отелям уникальную возможность работы как в режиме клиент-серверного приложения, так и через Интернет-браузер.

Таким образом, внедрение информационной системы открывает новые возможности для эффективного решения основных задач гостиничного бизнеса. Эксплуатация системы позволяет гостинице реализовать программы ресурсосбережения путем снижения эксплуатационных расходов на содержание систем связи, снижение энергопотребления и водопотребления, избежать пиковых нагрузок, увеличить производительность труда, улучшить качество выполняемых работ и повысить квалификацию работников гостиницы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиничные компании в рыночных условиях вынуждены удовлетворять потребности клиентов в качественных услугах и при этом получать доход. Все это возможно только при правильной маркетинговой и рекламной политике, которая устанавливает стабильный контакт с конечным потребителем, посредством стратегически продуманного и реализованного предложения, уведомляющего население о достоинствах предложения и преимуществах покупки услуги.

Продвижение и стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Нова», гостиница Novotel старается реализовывать такие цели как: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

В отеле ООО «Нова», Novotel существуют следующие функции продвижения гостиничных услуг:

- создание престижного имиджа, низкие цены, новаторство;
- информирование об услуге, ее свойствах и качествах (на сайте или на странице отеля в инстаграм);
- поддержание популярности услуги;
- изменение способа использования услуги;
- создание энтузиазма среди конкурентов;
- ответы на вопросы потребителей (на сайте или на странице отеля в инстаграм);
- донесение полезной информации о гостиничной компании (на сайте или на странице отеля в инстаграм).

Также гостиница предоставляет визитные карточки отеля гостя. На них указаны номер гостиницы, сайт и инстаграм отеля.

В ООО «Нова», гостинице Novotel используют четыре метода продвижения товаров и услуг:

- реклама;
- продвижение продаж;
- связи с общественностью;
- личные продажи.

В ООО «Нова», гостинице Novotel существует программа лояльности, в которую входят различные тарифы и скидки, а именно:

- скидка до 10% от первого бронирования в более чем 3000 отелей;

– можно получить вознаграждение за любое действие: во время проживания, прогулок и посещения наших ресторанов и баров;

– в зависимости от количества проведенных ночей или заработанных баллов ваш статус меняется, чтобы вы могли получить еще больше преимуществ.

Телевизоры в номерах отеля также являются одним из средств продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта. Когда гость включает телевизор, на экране отображаются вся информация об услугах, которые отель предоставляет.

Сайт и инстаграм страница являются не маловажным способом продвижения услуг отеля. На сайте отеля гость может увидеть всю информацию об отеле: категории номеров и их стоимость, информация о тарифах и бонусах, предлагаемых гостиницей, предоставляемые услуги и т.д.

На странице отеля в инстаграм представлены в интересном формате фотографии номеров. Также, любой пользователь может увидеть, как выглядят конференц-залы, ресторан «Городовой», различные блюда, подаваемые в них. На странице отеля проводят различные розыгрыши по разным случаям, выставляются объявления о тех или иных мероприятиях, проводимых в отеле. Помимо всего вышеперечисленного, туда выкладывают виды на интересные места и достопримечательности г. Владивостока. Страница доступна всем пользователям соц. сети, и благодаря информации на ней, люди могут захотеть посетить столицу Приморского края и остановиться в гостинице ООО «Нова», Novotel.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что гостиница ООО «Нова», Novotel использует все возможные каналы продвижения своего продукта (услуг). Помимо официального сайта, они активно используют и другие социальные сети, такие как инстаграм и телеграмм. В отеле проводятся различные мероприятия, не только для привлечения новых клиентов, но и для потенциальных работников.

4 Система обеспечения безопасности

Каждый человек хочет чувствовать себя в безопасности, где бы он не находился. Люди, останавливаясь в гостинице, желают, чтобы их отдых был безопасным и прошёл благополучно. Поэтому администрация отеля ООО «Нова», гостиница Novotel делает всё, чтобы обеспечить своим гостям защищённость.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта.

Безопасность здания гостиницы обеспечивается такими системами как:

- системой охранной сигнализации;
- системой видеонаблюдения и системой контроля доступа;
- системой пожарной сигнализации.

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.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат внешний периметр гостиничного комплекса (окна, двери), ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые. В гостиничных номерах охранные датчики, как правило, не ставятся.

Отеле существуют несколько типов датчиков, одними из них:

- датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон (магнито-контактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные) 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.

Варианты использования охранных датчиков различны. Например, крючки для ключей на стенде у консьержа могут быть оснащены сенсорами давления, подключенными на

сервер системы безопасности отеля.

Систем видеонаблюдения в отеле ООО «Нова», Novotel делает безопасность гостей надёжнее. С её помощью возможно предотвратить различные виды нарушений и нападений, взломы и кражи.

Применительно к оснащению гостиничного комплекса рекомендуются следующие принципы установки камер:

- открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта (если таковые есть), 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. Для внешнего теленаблюдения за парковкой используют цветные панорамные телекамеры с широким углом обзора. Количество камер определяется исходя из размера зоны наблюдения.

Система пожарной безопасности обеспечивает:

- 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 оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, предусмотрена автоматическая разблокировка всех дверей в случае пожарной тревоги.

Таким образом, по всему периметру отеля ООО «Нова», гостиница Novotel используются высокотехнологические эффективные системы безопасности, обеспечивающие сохранность гостей, проживающих в отеле, их имущества, а также имущества гостиницы.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

1) Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания

Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров включает в себя следующие этапы:

1 Определение потребностей: анализ количества участников, продолжительности мероприятия, требований к оборудованию и помещениям.

2 Выбор помещения: выбор подходящего зала или нескольких залов, которые соответствуют требованиям по вместимости, оснащению и расположению.

3 Подготовка зала: уборка помещения, расстановка мебели и оборудования, обеспечение доступа к электросети и интернету.

4 Организация питания: разработка меню, закупка продуктов, подготовка персонала, выбор посуды и столовых приборов.

5 Обеспечение безопасности: установка систем видеонаблюдения, пожарной сигнализации, обеспечение доступа для служб безопасности.

6 Проверка готовности: финальная проверка готовности всех систем и служб к обслуживанию мероприятия [12].

2) Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»

1 Подготовка и организация банкета «Фуршет» в отеле ООО «Нова», гостиница Novotel включает следующие этапы:

2 Определение даты и времени проведения банкета, количества гостей и их предпочтений в еде и напитках.

3 Разработка меню: выбор блюд и закусок, подходящих для формата «фуршет», согласование их с гостями.

4 Закупка продуктов и напитков, подготовка необходимого оборудования и посуды.

5 Подготовка зала для банкета: украшение помещения, установка столов и стульев, обеспечение освещения и музыкального сопровождения.

6 Составление списка персонала, необходимого для обслуживания банкета, обучение и инструктаж сотрудников.

7 Встреча гостей: приветствие, помощь в размещении, предоставление меню и информации о напитках.

8 Обслуживание гостей: подача блюд и закусок, уборка посуды, контроль за наличием напитков и продуктов на столах.

9 Проводы гостей: благодарность за посещение, предложение дополнительных услуг отеля (например, размещение в номерах).

10 Оценка качества обслуживания: сбор отзывов гостей, анализ работы персонала, определение возможных улучшений для будущих мероприятий.

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

1) Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет

В отеле ООО «Нова», Novotel подготовка и обслуживание различных типов сервиса осуществляется в соответствии с установленными стандартами и требованиями клиентов. Высокая кухня, бистро, банкет, бар и буфет – все это является частью разнообразного меню компании.

В ресторане отеля гости могут насладиться изысканными блюдами от шеф-повара. Бистро предоставляет возможность быстрого питания с разнообразным выбором блюд. Банкетные залы предназначены для проведения торжеств и мероприятий различного масштаба. Бар отеля предлагает широкий выбор напитков и коктейлей. Буфет предоставляет возможность выбрать закуски и блюда со шведского стола.

При подготовке и обслуживании этих типов сервиса банкетная служба и служба питания отеля ООО «Нова», Novotel уделяют особое внимание качеству продуктов, свежести ингредиентов, а также профессионализму и опыту своих сотрудников. Каждый сотрудник проходит обучение и сертификацию, чтобы гарантировать высокое качество предоставляемых услуг.

2) Подготовка и организация обслуживания официальных приёмов

В отеле ООО «Нова», Novotel проводятся официальные приемы различных уровней, от деловых встреч до государственных мероприятий. Для организации таких мероприятий используются различные залы и помещения, в зависимости от количества участников и требований к уровню безопасности. Меню составляется с учетом предпочтений гостей и может включать блюда высокой кухни, а также напитки и закуски. Обслуживание мероприятий осуществляется профессиональным персоналом отеля, который проходит специальную подготовку и обучение.

ООО «Нова», гостиница Novotel предлагает услуги по подготовке и организации официальных приемов. Вам предложат широкий спектр услуг, включая выбор подходящего зала, разработку меню, подготовку персонала, обеспечение безопасности и проверку готовности к мероприятию. Опытные менеджеры помогут вам выбрать оптимальный вариант проведения мероприятия и обеспечат его успешное проведение.

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

1) Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием

В ООО «Нова», гостинице Novotel проводится банкет с частичным обслуживанием. Это означает, что гости сами выбирают блюда и напитки из меню, а официанты помогают им в этом. Банкет проводится в ресторане отеля, где есть все необходимое оборудование и посуда. Меню банкета включает разнообразные блюда и закуски, а также алкогольные и безалкогольные напитки. Обслуживание банкета проводится профессиональными официантами, которые имеют опыт работы с такими мероприятиями.

2) Приобретение практического опыта по расчёту посуды, приборов согласно плану работы

Для расчета количества посуды и приборов на банкете необходимо знать количество гостей, меню банкета и правила сервировки стола.

Расчет проводится по следующим формулам:

– количество тарелок = (количество гостей + 10%) * количество тарелок на одного гостя;

– количество бокалов = (количество вина + количество шампанского) / объем бокала;

– количество приборов = количество тарелок + 10%.

Где количество тарелок на одного гостя зависит от вида банкета и меню. Например, для банкета с полным обслуживанием требуется одна тарелка для горячего блюда, одна тарелка для закусок и одна тарелка для десерта. Полученные результаты округляются до целого числа в большую сторону. Затем проверяется соответствие количества посуды и приборов требованиям сервировки и нормам этикета.

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

1) Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса

ООО «Нова», гостиница Novotel работает с системой управления в программе «OPERA», где довольно понятный для сотрудников интерфейс, содержащий в себе все необходимые для заполнения поля информации о гостях:

– ФИО гостя;

– контактная информация (номер телефона и e-mail);

– дата заезда и выезда;

– категорию номера и его стоимость за сутки;

– пакеты питания;

- дополнительные услуги;
- особые пожелания гостей к номеру;
- способ оплаты.

При бронировании сотрудник нажимает в программе на окно new reservation, где проводит все необходимые операции. Программу «OPERA» не сложно освоить даже новичку.

2) Внесение данных по заказам гостей в информационную систему

После проведения мероприятия в ООО «Нова», гостиница Novotel, все данные о заказах гостей, такие как количество блюд, напитков, общая стоимость заказа, вносятся в информационную систему отеля. Эта информация позволяет контролировать выполнение заказов, рассчитывать итоговую стоимость мероприятия и предоставлять отчеты руководству отеля.

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

1) Проведение расчётов с гостями во время их нахождения в гостинице

При заселении в отель гости оплачивают проживание. Сумма оплаты зависит от категории номера и срока пребывания. Администратор отеля принимает оплату и предоставляет гостю счет, в котором указана сумма оплаты, дата заезда и выезда и общая сумма оплаты.

Во время проживания в отеле гости могут заказать дополнительные услуги, например, питание в ресторане или SPA-процедуры. Оплата за такие услуги производится отдельно, и администратор принимает оплату, оформляет счет и передает его гостю.

Если гость решил выехать из отеля раньше, чем планировал, или отказался от заказанных услуг, он имеет право на возврат части средств. Администратор производит расчет суммы возврата и передает ее гостю. Перед выездом из отеля гость должен оплатить все свои счета и вернуть все арендованное оборудование. Администратор проверяет все счета гостя, производит итоговый расчет и принимает оплату.

Во время нахождения гостей в отеле ООО «Нова», Novotel производится расчет за предоставленные услуги. Оплата может производиться наличными, банковской картой или по безналичному расчету. Вся операция производится в окне «billing» в программе «OPERA». После оплаты гостю выдается чек, подтверждающий оплату.

Печатается информационный счет со всеми начислениями и отдаётся гостю для ознакомления и подписи. Разделяется счёт гостю, если он желает. Если гость будет оплачивать картой, то подносится терминал для оплаты, а если наличными, администратор ожидает пока он не положит их на ресепшн, и при необходимости возвращает сдачу.

Списывается сумма в окне «billing» в программе «OPERA» и печатается итоговый счёт.

Итоговый счёт, фискальный и слип чеки кладётся в конверт и отдаётся гостю.

2) Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания

В отеле ООО «Нова», Novotel работа службы питания организована таким образом, чтобы равномерно распределить нагрузку на персонал. Для этого составляется график работы, который учитывает количество смен, продолжительность рабочего дня и перерывы на отдых.

Этапы систематизирования:

1 Отдел закупок и снабжения:

- обеспечение своевременных поставок продуктов и товаров для кухни и баров;
- контроль качества продуктов и их соответствия стандартам.

2 Отдел производства и приготовления пищи:

– организация работы кухни, контроль за соблюдением технологических процессов и санитарных норм.

3 Отдел обслуживания и уборки:

- обслуживание гостей в номерах и общественных зонах;
- уборка номеров и общественных зон отеля.

4 Отдел управления и контроля качества:

- мониторинг и контроль качества работы всех подразделений службы питания.

5 Отдел кадров и обучения:

- подбор и обучение персонала.

6 Отдел маркетинга и продаж:

– разработка и реализация маркетинговых стратегий, направленных на привлечение и удержание клиентов.

7 Бухгалтерия и финансы:

- контроль и учет расходов на обеспечение работы службы питания отеля.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1) Проведение текущего аудита службы приема и размещения

Оперативные проверки и корректировки должны проводиться работниками службы приема и размещения самостоятельно, но окончательный контроль правильности финансовых данных проводят аудиторы. Поскольку аудиторы контролируют финансовую информацию системы, как правило, они работают в составе финансового подразделения гостиничного предприятия (бухгалтерии) или подчиняются напрямую управляющему гостиницы, но также могут работать в составе службы приема и размещения.

Учитывая, что гостиница – это круглосуточно работающее предприятие без переры-

вов, выходных и санитарных дней, то и возможные сбои в технологическом процессе подготовки гостиничных услуг, их качества, ликвидации возможных жалоб и конфликтов (иных происшествий) возлагаются на службу ночного аудитора.

Этот процесс очень важен и проводится в то время, когда все прочие службы уже не работают (чтобы все начисления были включены), а именно во время третьей смены – ранним утром.

Основными целями проведения аудита службы приема и размещения являются в ООО «Нова», гостинице Novotel:

- повышение качества обслуживания гостей и потенциальных клиентов;
- повышения конверсии бронирований в отель или гостиничный комплекс;
- минимизация допущения ошибок;
- увеличение прибыли;
- повышение рейтингов отеля или гостиничного комплекса;
- обучение персонала отеля или гостиничного комплекса [13].

2) Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору

По окончании смены дежурный администратор в отеле ООО «Нова», Novotel должен выполнить следующие действия:

1 Получить от дежурного информацию о состоянии номерного фонда и наличии свободных номеров.

2 Проверить наличие и состояние инвентаря в общественных зонах и номерах.

3 Принять отчет о работе службы безопасности и состоянии систем видеонаблюдения.

4 Получить отчет о состоянии инженерных систем (отопление, водоснабжение, электроснабжение) и их работе.

5 Принять отчет от дежурных официантов о количестве и состоянии столов в ресторанах и барах.

6 Получить информацию о наличии и состоянии оборудования для проведения конференций и мероприятий.

7 Принять отчет об отсутствии задолженностей перед поставщиками и другими контрагентами.

8 Провести осмотр территории отеля и проверить состояние зеленых насаждений, дорожек, скамеек и других элементов благоустройства.

9 Принять ключи от сейфов и депозитных ячеек.

В случае выявления недостатков или нарушений администратор должен сообщить о них руководству и принять меры по их устранению, а также подписать акт приема-передачи смены и передать все документы и отчеты новому дежурному администратору.

6 Индивидуальное задание

Проведение текущего аудита службы приёма и размещения

Текущий аудит службы приема и размещения направлен на проверку эффективности работы этой службы и соответствия ее деятельности установленным стандартам и процедурам. Аудит может проводиться как внутренними аудиторами отеля, так и внешними экспертами.

Аудитор (лат. слушатель) – ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия. Обычно наиболее активная жизнь в гостинице днем, поэтому аудиторы работают в ночную смену. Главная задача – проверить и закрыть финансовую дату – базисный период всей финансовой деятельности предприятия. Эта процедура называется ночным аудитом, а персонал, проводящий проверку и корректировку – ночными аудиторами. Ночной аудитор собирает данные и подводит баланс истекшего дня – финансовой даты.

Из множества обязанностей ночного аудитора можно выделить наиболее важные:

1 Выполнять все функции, связанные с поселением, обслуживанием, выпиской клиентов отеля.

2 Вносить данные по расходам клиентов на их счета, которые не были внесены сотрудниками вечерней смены.

3 Контролировать правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги предыдущими сменами, вносить необходимые коррективы, составлять отчет по расходам и ошибкам (если имеются) для руководителя службы приема и размещения.

4 Вести необходимую документацию, параллельный учет на случай выхода из строя компьютерной системы.

5 Подготавливать полный суточный отчет о деятельности отеля за предыдущий день.

6 Подготавливать к 7.00 сведения о занятости номерного фонда (Housekeeping Report) для службы хозяйственного обеспечения (Housekeeping).

7 Осуществлять контрольный обход по отелю с целью выявления возможных нарушений и при необходимости принимать решения в пределах своей компетенции.

8 Производить побудку клиентов и выступать в качестве телефонного оператора (при необходимости) и т. д.

Работа ночных аудиторов во многом облегчает работу дневной смены, так как все счета клиентов уже выверены и подготовлены к операции оплаты. Таким образом, процесс обслуживания клиентов в часы наиболее массового отъезда (с 7 до 12 часов) значительно ускоряется.

Основные аспекты, которые проверяются в ходе аудита:

– организация работы службы: структура, распределение обязанностей и ответственности, взаимодействие с другими службами отеля;

– соответствие стандартам обслуживания: процедуры регистрации и поселения гостей, предоставление информации о услугах отеля, работа с жалобами и предложениями гостей;

– уровень профессионализма персонала: навыки и знания сотрудников, их соответствие занимаемым должностям, уровень владения иностранными языками;

– системы управления обслуживанием: системы бронирования, управления номерным фондом, системы учета и контроля качества услуг;

– обеспечение безопасности: соблюдение мер безопасности и конфиденциальности, предотвращение краж и других преступлений;

– анализ эффективности использования ресурсов: контроль над расходами на обслуживание, анализ прибыльности отдельных услуг, оптимизация затрат;

– обратная связь с гостями: изучение отзывов и предложений гостей, использование этой информации для улучшения качества обслуживания;

– обучение и развитие персонала: оценка уровня обучения и мотивации сотрудников, разработка программ развития и карьерного роста;

– соблюдение законодательства и нормативных актов: проверка соответствия деятельности службы требованиям законодательства, правилам и нормам;

– корректировка и улучшение работы: разработка и внедрение мер по улучшению работы службы, реализация предложений по оптимизации процессов и процедур;

По итогам аудита составляется отчет, который содержит рекомендации по улучшению работы службы приема и размещения, а также предложения по корректировке существующих процедур и стандартов.

Заключение

Гостиничный бизнес в силу своей принадлежности к сфере услуг имеет ряд особенностей, который распространяются и на систему управления. Эти особенности связаны, прежде всего, с необходимостью прямого контакта с клиентом, с удовлетворением индивидуальных потребностей каждого потребителя услуг. Поэтому крайне важно на предприятии гостиничного бизнеса грамотно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

В процессе прохождения производственной практики:

- осуществила подготовку и организацию работы службы room- service;
- осуществила организацию работы баров, кафе, службы питания;
- осуществила подготовку и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет;
- осуществила подготовку и организацию обслуживания официальных приемов;
- осуществила систематизацию распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания;
- приобрела практический опыт по расчету посуды, приборов согласно плану работы;
- ввела данные о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса;
- провела расчеты с гостями во время их нахождения в гостинице;
- внесла данные по заказам гостей в информационную систему;
- провела текущий аудит службы приема и размещения.

При написании отчета по производственной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, электронные источники, учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.

ООО «Нова», гостиница Novotel – новая гостиница, принадлежащая к одной из самых крупных компаний – Ассог, всегда готовая принимать гостей разного сегмента и качественно предоставлять свои услуги.

Организационная структура управления отелем представляет собой линейно-функциональную подчиненность отделов. Мы рассмотрели технологию функционирования гостиницы ООО «Нова», Novotel и можем сделать вывод о том, что система работы отеля очень эффективна, что делает её конкурентоспособной.

Мы рассмотрели гостиничный комплекс ООО «Нова», Novotel и его основные задачи, и виды деятельности. Отель предоставляет своим гостям проживание в уютных и оборудованных номерах, питание в ресторане «Zuma» и кафе «Кафема», в ней гостям предоставляются бизнес-услуги и многие другие услуги. Отель располагает 102 номерами различных ка-

тегорий, цены на которые зависят от типа номера, площади и расположении в здании отеля.

Сеть Novotel имеет огромное количество филиалов по всему миру и не уступает в сервисе другим отелям их звёздности. Сеть с каждым годом расширяется и продолжает своё развитие. Пакет услуг, предоставляемые гостиничным комплексом ООО «Нова», Novotel довольно разнообразен и всегда доступен для гостей. Планируется введение в эксплуатацию новые номера. Спектр услуг в отеле будет расширяться по мере возможности и необходимости привлечения большего числа гостей, а качество обслуживания будет становиться всё выше.

Свои функции гостиница ООО «Нова», Novotel выполняет отлично. В отеле широкий и качественный номерной фонд, оправдывающий звёздность отеля. Ценовая политика вполне соответствует и доступна потребителям. Стоит отметить, что номерной фонд гостиницы продолжает расширяться. Сотрудники отеля всегда стараются угодить своим гостям.

Услуги бронирования, заселения и выселения в отеле ООО «Нова», Novotel соответствуют Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Эксплуатация информационной системы позволяет гостинице реализовать программы ресурсосбережения путем снижения эксплуатационных расходов на содержание систем связи, снижение энергопотребления и водопотребления, избежать пиковых нагрузок, увеличить производительность труда, улучшить качество выполняемых работ и повысить квалификацию работников гостиницы.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что гостиница ООО «Нова», Novotel использует все возможные каналы продвижения своего продукта (услуг). Помимо официального сайта, они активно используют и другие социальные сети, такие как инстаграм и телеграмм. В отеле проводятся различные мероприятия, не только для привлечения новых клиентов, но и для потенциальных работников.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Гостиничные сети Accor [сайт]. – URL: <https://www.city-of-hotels.ru> (дата обращения: 01.04.2024).
- 2 Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения [сайт]. – URL: <http://rusnka.ru/dokumenty> (дата обращения: 01.04.2024).
- 3 Организационная структура отеля. -Текст: электронный // MaxiBooking [сайт]. – URL: <https://maxi-booking.ru/organizacionnaya-struktura-otelya> (дата обращения: 01.04.2024).
- 4 Функциональная структура управления. – Текст: электронный [сайт]. – URL: <https://port-u.ru/postroeniestructury/funkcionalayastruktura/> (дата обращения: 01.04.2024).
- 5 Кулагина Е.В. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие/ Кулагина Е.В., Кацнель С.А., Лукина О.В., Автюхова О.В. – Омский государственный технический университет, 2020 г. – с.111.
- 6 Топольник В.Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве: учебное пособие/ Топольник В.Г. – Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2019 г. – с. 240
- 7 Особенности организации и функционирования службы маркетинга на предприятиях гостиничной индустрии. [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article> (дата обращения: 02.04.2024).
- 8 Гостиница ООО «Нова» [сайт]. – URL: <https://konkurent.ru> (дата обращения: 02.04.2024).
- 9 Официальный сайт ООО «Нова». – Текст: электронный //Novotel Владивосток. [сайт]. – URL: <https://novotel-vladivostok.com/> (дата обращения: 02.04.2024).
- 10 Организация работы гостиницы - Текст: электронный // otelms.com [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com> (дата обращения: 03.04.2024).
- 11 Управление производством – Текст: электронный // up-pro.ru [сайт]. – URL: <https://up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-kultura> (дата обращения: 03.04.2024).
- 12 Служба питания в отеле – Текст: электронный // studref.com [сайт]. – URL: <https://studref.com> (дата обращения 03.04.2024).
- 13 Служба приёма и размещения – Текст: электронный // studfile.net [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 03.04.2024).

Приложение А
Экстерьер ООО «Нова», Novotel



Рисунок А.1 – Экстерьер ООО «Нова», Novotel

Приложение Б

Номерной фонд ООО «Нова», Novotel

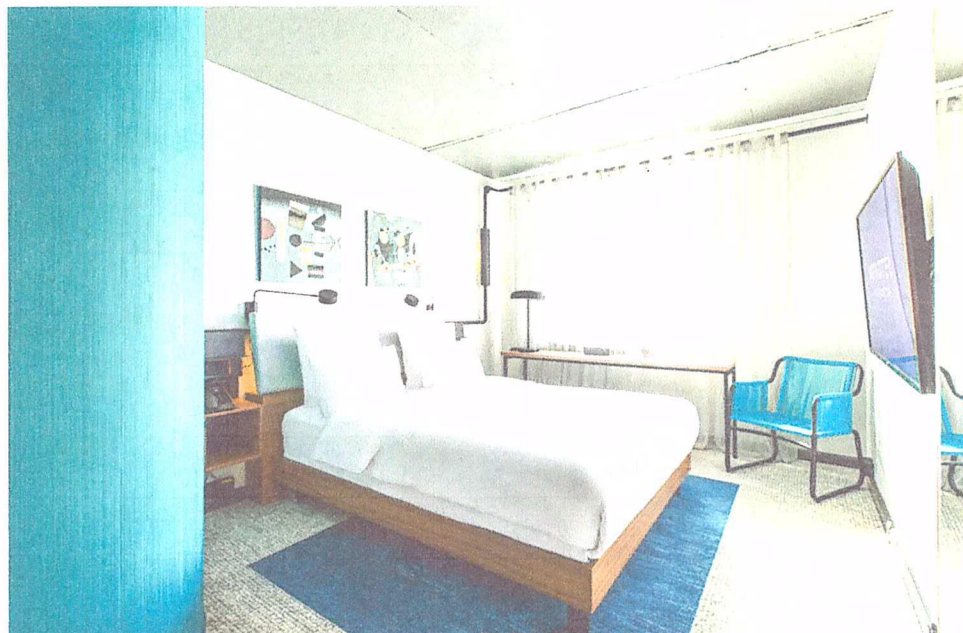


Рисунок Б.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок Б.2 – Номер категории «Супериор»



Рисунок Б.3 – Номер категории «Представительский»



Рисунок Б.4 – Номер категории «Люкс»

Приложение В

Схема проезда в отель ООО «Нова», Novotel

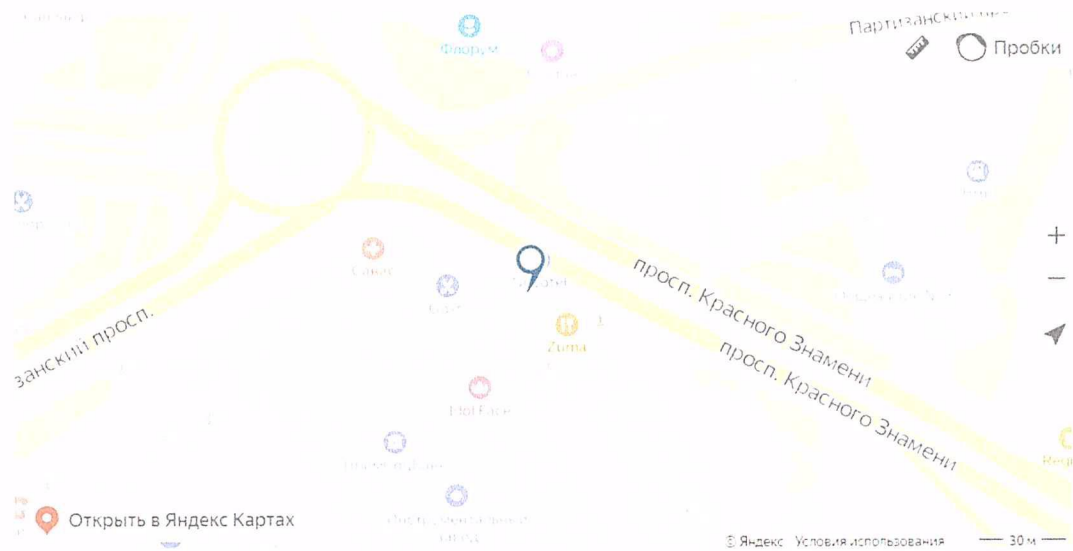


Рисунок В.1 – Схема проезда в отель ООО «Нова», Novotel

Приложение Г

Технология обслуживания гостей во время бронирования
в ООО «Нова», Novotel

Таблица Г.1 – Процесс обслуживания гостей во время бронирования в ООО «Нова», Novotel

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в (озвучить название отеля) Новотель Владивосток»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему чем-нибудь помочь.	«Чем я могу Вам помочь?»	Задаём гостю вопрос, чтобы узнать, что ему необходимо
Уточняем имя гостя	«Подскажите, как я могу к Вам обращаться?»	Вежливо спрашиваем имя гостя для продолжения диалога, и показывая гостю своё уважение. На протяжении всего диалога с гостем, необходимо назвать гостя по имени не менее трёх раз.
Уточняем дату бронирования, категорию номера, кол-во гостей, время заезда	«Г-н / Г-жа _____, подскажите на какие даты Вы хотите забронировать номер?» «Какой номер вы бы хотели забронировать?» «На сколько человек Вы бы захотели забронировать номер?» «Г-н / Г-жа _____, подскажите, во сколько вы планируете заехать к нам в отель?»	Спрашиваем даты, для того чтобы посмотреть наличие номеров и в дальнейшем посчитать полную стоимость проживания. Спрашиваем категорию номера, на случай если гость уже проживал у нас в отеле или других отелях, или просто знает о существующих категориях номеров. Спрашиваем для того, чтобы понять какой номер лучше подойдёт, и что можно предложить гостю. Стоит уточнить наличие детей и их возраст, чтобы узнать о необходимости доп. услуг для них (кроватька и тд.) Узнаём о времени заезда, чтобы успеть подготовить номер к приезду гостя.

Продолжение таблицы Г.1

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
Уточняем, есть ли особые пожелания к номеру	«Есть ли у Вас особые пожелания к номеру?»	Спрашивая об этом, мы готовимся выполнить любое желание гостя (в рамках правил проживания в отеле).
Просим оставаться на линии, чтобы проверить наличие номеров	«Одну минуту. Прошу вас оставаться на линии, мне необходимо проверить наличие свободных номеров».	Не кладя трубку, заходим в house-keeping в программе Opera и проверяем номера на наличие свободных мест и чистоту, а также исправность.
Предлагаем варианты на интересующие даты	«Да, Г-н / Г-жа _____, на интересующие вами даты я могу предложить вам номера следующих категорий.....»	После проверки номеров, мы предлагаем гостю разные категории, которые есть в наличии. Важно назвать сначала самый дорогой номер, и только в конце - самый недорогой. При этом необходимо назвать стоимость каждого номера за сутки.
Уточняем необходимость включения пакетов питания в проживание	«Вы бы хотели включить в Ваше проживание такие пакеты питания как: завтрак (ВВ), Полупансион – завтрак обед/ужин (НВ), и полный пансион – завтрак, обед и ужин (FB)?»	Уточняем у гостя о желании поесть в нашем отеле, тем самым мы продвигаем данную услугу нашего отеля. Предлагаем существующие пакеты питания и называем стоимость каждого.
Называем корректно общую стоимость проживания	«Г-н / Г-жа _____, стоимость Вашего проживания с _ по _ составит _____»	Проговариваем стоимость проживания за все сутки и со всеми пакетами питания, а также с другими запросами гостя. Проговариваем сумму чётко.
Уточняем у гостя, хочет ли он забронировать номер	«Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	Уточняем у гостя в случае, если он передумал бронировать номер в нашем отеле.
Записываем ФИО, номер телефона и адрес эл. почты гостя	«Г-н / Г-жа _____, не могли бы Вы продиктовать свои ФИО, номер телефона и адрес эл. почты, пожалуйста?»	Уточняем ФИО гостя и его контактные данные. Вводим все данные в программу Opera в форме бронирования.
Информируем о бесплатных и платных услугах отеля	«Также мне бы хотелось проинформировать Вас обо всех бесплатных и платных услугах нашего отеля»	Рассказываем гостю обо всех услугах, тем самым продвигая их и наш отель. Необходимо называть стоимость каждой платной доп. услуги и предлагать гостю воспользоваться ими по приезде и во время проживания.

Продолжение таблицы Г.1

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
Информируем гостя о стандартном времени заезда и выезда и правилах отмены бронирования.	«Также мне необходимо проинформировать Вас о стандартном времени заезда и выезда в нашем отеле. Стандартное время заезда 14:00, а выезда – 12:00. За поздний выезд и заезд взимается доп. плата. Отменить бронирование можно за три дня до заезда»	
Уточняем, не хотели бы Вы прогантировать своё бронирование	«Г-н / Г-жа _____, не хотели бы Вы прогантировать своё проживание?»	Мы предлагаем гостю прогантировать проживание, чтобы в случае позднего заезда гостя (до 12 часов следующего дня) номер оставался за ним. Также это делается для того, чтобы, в случае не заезда гостя отель не понёс убытки, и смог продать этот номер другому. При горантированном бронировании, если гость не заехал, то замороженная сумма с карты гостя (депозит) снимается.
Повторяем корректно все детали бронирования	«Г-н / Г-жа _____, сверим детали бронирования. Вы забронировали номер категории Standart с видом на море, на 3 этаже, на даты _____, на ... человек. Мы организуем вам room service в номер. Ваше время заезда 18:00 – поздний заезд. Всё верно? Ваше бронирование является негарантированным, поэтому если вы заедете позже 18:00, вам будет необходимо доплатить сумму в размере 50% от стоимости вашего номера.	Это делается для того, чтобы проверить корректность информации. Информацию нужно произносить чётко и не быстро.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н / Г-жа _____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы. Если у гостя нет больше вопросов и желаний, то...(продолжение ниже).
Прощаемся с гостем, желая всего хорошего и сообщая, что мы с удовольствием ждём его в нашем отеле.	«Г-н / Г-жа _____, благодарим Вас за то, что обратились в наш отель. С нетерпением ожидаем Вас в нашем отеле. Хорошего дня.»	Ждём, когда гость сам отключиться. Вежливо заканчиваем разговор.

Приложение Д

«Технология обслуживания гостей во время заселения в ООО «Нова», Novotel»

Таблица Д.1 – Процесс обслуживания гостей во время заселения в ООО «Нова», Novotel

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
Поприветствуем гостя.	«Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?»	Важно поприветствовать гостя до того, как он подойдет к стойке. Нужно улыбаться.
Узнаем имя гостя.	«Как я могу к Вам обращаться?»	Важно назвать гостя по имени не менее 3 раз.
Уточняем, есть ли у гостя бронирование.	«Скажите, имя гостя, у Вас есть бронирование?»	Если бронирования нет, осуществляем процесс бронирования.
Просим у гостя документ, удостоверяющий личность.	«Можно, пожалуйста, Ваш паспорт?»	Сверяем детали бронирования в программе, озвучиваем их гостю.
Просим разрешения сделать ксерокопию паспорта.	«Г-н / Г-жа _____, могу я сделать копию паспорта?»	Копия 2 страниц. Можно спросить у гостя, как он добрался до отеля. Вернуть паспорт гостю.
Печатаем регистрационную карту с программы и даем ее на подпись гостю.	«Г-н / Г-жа _____, Вам нужно заполнить и подписать регистрационную карту. Подписывая ее, Вы соглашаетесь с правилами проживания в отеле и правилами пожарной безопасности»	Ручкой/карандашом можно указать гостю на поля, где необходимо поставить подпись.
Спрашивает у гостя, как он хочет прогарантировать свое проживание.	«Г-н / Г-жа _____, как бы вы хотели прогарантировать свое проживание?»	Прогарантировать можно: преавторизацией, оплатой одних суток проживания, оплатой полной стоимости проживания.
Печатаем информационный счет, даем на подпись гостю.	«Имя гостя, это информационный счет, пожалуйста, ознакомьтесь с корректностью начислений и поставьте подпись»	Информационный счет остается у администратора.

Продолжение таблицы Д.1

Шаг / действие	Как это сделать / Варианты исполнения	Дополнительная информация
Проводим оплату и печатаем итоговый счет.	«Г-н / Г-жа _____, в этом конверте находятся все финансово-отчетные документы»	Итоговый счет отдают гостю. Счет и чеки складывают в конверт.
Информируем о бесплатных и доп. услугах отеля.	«В нашем отеле есть такие бесплатные услуги, как... А также мы можем предложить ...»	Можно предложить гостю внести депозит.
Выдаем гостю карту гостя. Информируем о работе стойки ресепшн.	«Г-н / Г-жа _____, это карта гостя, в ней находится ключ-карта от номера, ваш номер расположен на ... этаже, лифт находится ... от ресепшна, ресепшн работает 24 часа в сутки, вы всегда можете обратиться к нам за помощью»	Номер комнаты не называют, только этаж.
Спрашиваем, нужна ли помощь с багажом.	«Вам нужна помощь с багажом?»	
Спрашиваем у гостя, можем ли мы еще чем-нибудь помочь.	«Могу я Вам еще чем-либо помочь?»	
Прощаемся с гостем, желаем хорошего отдыха.	«Хорошего дня/отдыха»	

Приложение Е

Технология обслуживания гостей во время выселения
в ООО «Нова», Novotel

Таблица Е.1 – Процесс обслуживания гостей во время выселения в ООО «Нова», Novotel

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам» «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему чем-нибудь помочь.	«Чем я могу Вам помочь?»	Задаём гостю вопрос, чтобы узнать, что ему необходимо
Уточняем имя гостя и номер комнаты	«Подскажите, Ваше имя и номер комнаты?»	Вежливо спрашиваем имя гостя и номер комнаты для продолжения диалога. На протяжении всего диалога с гостем, необходимо назвать гостя по имени не менее трёх раз.
Просим ключ у гостя	«Г-н / Г-жа _____, прошу ключ от Вашего номера?»	Вежливо просим гостя вернуть ключ от номера. Не берем ключ из рук гостя, ждём пока гость не положит его на ресепшн.
Спрашиваем у гостя, как прошло его проживание в отеле	«Г-н / Г-жа _____, как прошло проживание в нашем отеле? Всё ли понравилось?»	Задавая подобный вопрос гостю, мы показываем ему, что нам не безразличны наши посетители и их мнение о нашем отеле.
Уточняем у гостя, пользовался ли он мини-баром или другими доп. услугами.	«Г-н / Г-жа _____, подскажите, пользовались ли вы мини-баром или другими доп. услугами?»	Это делается для того, чтобы, если гость пользовался данными услугами, мы могли списать депозит за доп. услуги, если он вносился гостем или произвести оплату за них через терминал или наличными. Вводим данные в окне «billing» в программе «Opera».

Продолжение таблицы Е.1

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
Информируем гостя о начислениях, просим подтвердить.	«Г-н / Г-жа _____, сейчас я распечатаю ваш информационный счёт. Ознакомьтесь с ним, все ли верно? Если да, о поставьте подпись»	Печатаем информационный счет со всеми начислениями и отдаём гостя для ознакомления и подписи.
Спрашиваем у гостя, разделить ли счёт на услуги Узнаем каким способом будет производиться оплата. Получаем денежные средства.	«Г-н / Г-жа _____, хотели бы Вы разделить счёт на услуги?» «Г-н / Г-жа _____, каким способом Вы бы хотели оплатить услуги?»	Разделяем счёт гостю, если он желает. Если гость будет оплачивать картой, то подносим терминал для оплаты, а если наличными, ждем пока он не положит их на ресепшн, и при необходимости вернуть сдачу. Списываем сумму в окне «billing» в программе «Opera» и печатаем итоговый счёт.
Проговариваем выдату финансово-отчётных документов	«Г-н / Г-жа _____, в этом конверте Ваши финансово-отчётные документы?»	Итоговый счёт, фискальный и слип чеки кладём в конверт и отдаём гостю.
Спрашиваем, желает ли гость вновь остановиться в отеле	«Г-н / Г-жа _____, не хотели бы Вы вновь остановиться в нашем отеле?»	Вежливо спрашиваем у гостя, тем самым предлагая вновь воспользоваться услугами отеля
Спрашиваем у гостя нужна ли помощь с багажом и предлагаем вызвать такси	«Г-н / Г-жа _____, нужна ли Вам помощь с багажом?» «Вам заказать такси?»	
Спрашиваем у гостя нужна ли помощь с багажом и предлагаем вызвать такси	«Г-н / Г-жа _____, могу ли я ещё с чем-то вам помочь?»	Тем самым показываем гостю заинтересованность в диалоге, спрашиваем для того, чтобы узнать нужно ли гостю что-то ещё.
Вежливо прощаемся с гостем	«Г-н / Г-жа _____, хорошего Вам пути. Мы надеемся увидеть вас снова.»	

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Егоян Кристина Араиковна,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «23» марта 2024 г. по «12» апреля 2024 г.

в организации ООО «Нова», по адресу Партизанский проспект, 44В, г. Владивосток
наименование организации, юридический адрес

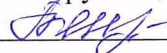
Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

№ 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	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания Подготовка и организация работы службы room-service	12
3	Организация работы баров, кафе, службы питания Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	12
4	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	12
5	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля» Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	12
6	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	12
7	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	12
8	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему Проведение текущего аудита службы приема и размещения	12
9	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	11
10	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «23» марта 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «12» апреля 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ




Студентка Егоян Кристина Араиковна,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «23» марта 2024 г. по «12» апреля 2024 г.

в организации ООО «Нова», по адресу Партизанский проспект, 44В, г. Владивосток
наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	Хорошо 
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	Хорошо 
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.	Хорошо 

Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания			<i>Хорошо</i>
Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса. Внесение данных по заказам гостей в информационную систему.	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение текущего аудита службы приема и размещения. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору.	<i>Хорошо</i>
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			<i>Хорошо</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на первом уровне

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

Дата 12 апреля 2024 г.

Оценка за практику *Хорошо*

Руководитель практики от предприятия



Посадова С.С.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Егоян Кристина Араиковна


Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству
Группа С-ГД-21-1




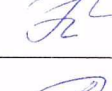
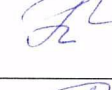
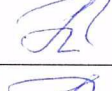



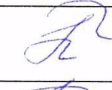
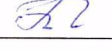

Место прохождения практики ООО «Нова», по адресу Партизанский проспект, 44В, г. Владивосток

Сроки прохождения с «23.03.2024» по «12.04.2024»

Инструктаж на рабочем месте «23» марта 2024 г


подпись

Посадова С.С.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
23.03.2024	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.	<i>Хор</i>	
25.03.2024	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания	<i>Хор</i>	
26.03.2024	Подготовка и организация работы службы room-service	<i>Хор</i>	
27.03.2024	Организация работы баров, кафе, службы питания	<i>Хор</i>	
28.03.2024	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	<i>Хор</i>	
29.03.2024	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов	<i>Хор</i>	
30.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	<i>Хор</i>	
01.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»	<i>Хор</i>	
02.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	<i>Хор</i>	
03.04.2024	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	<i>Хор</i>	
04.04.2024	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	<i>Хор</i>	
05.04.2024	Ввод данных о гостях в информационную	<i>Хор</i>	

	систему управления гостиничного комплекса		
06.04.2024	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	<i>коф</i>	<i>Р</i>
08.04.2024	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	<i>коф</i>	<i>Р</i>
09.04.2024	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	<i>коф</i>	<i>Р</i>
10.04.2024	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	<i>коф</i>	<i>Р</i>
11.04.2024-	Обобщение полученных материалов.	<i>коф</i>	<i>Р</i>
12.04.2024	Оформление отчёта практики. Защита отчета.		
12.04.2024	Дифференцированный зачет	<i>коф</i>	<i>Р</i>

Руководитель



Р
подпись

Посадова С.С.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Егоян Кристины Араиковны
 группы С-ГД-21-1 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	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
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи	Высокий

	профессиональной сфере	открытия собственного дела в профессиональной деятельности	
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Подготовка и организация работы службы room-service	<i>Воскожий</i>
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация работы баров, кафе, службы питания	<i>Воскожий</i>
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	<i>Воскожий</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	<i>Воскожий</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	<i>Воскожий</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого качества обслуживания гостей	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	<i>Воскожий</i>

Руководитель практики (от организации)
подпись

Р
Посадова С.С. (фамилия, имя, отчество)



Характеристика

Студентка, Егоян Кристина Араиковна, в период с 23.03.2024 г. по 12.04.2024 г. проходила производственную практику в ООО «Нова» Novotel Vladivostok, расположенном по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Партизанский пр., 44В, в качестве администратора.

В течение всего периода практики, Егоян Кристина Араиковна внимательно и ответственно относилась к выполняемой работе. Изучала методы управления и основные методы мотивации персонала, должностные обязанности персонала, пробовала проводить анализ хозяйственной деятельности организации, ознакомилась с порядком ведения различных распорядительных документов, учетной документации, изучала организационную структуру предприятия, участвовала в различной повседневной работе.

Всю порученную работу выполняла добросовестно и в срок. Стремилась приобретать новые знания, чтобы быть ещё более полезным на месте практики. Неоднократно оказывала помощь сотрудникам организации. Руководство организации оценивают работу Егоян Кристины Араиковны на «отлично».

Замечаний по прохождению практики к Егоян Кристины Араиковны нет.

12 апреля 2024 г.

Руководитель от предприятия
ФИО



Посадова С.С.

подпись

М.П.



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ


Студент Егоян Кристина Араиковна
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-21-1
согласно приказу ректора № 2204-с от 18.03.2024 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 3 недели с 23.03.2024 года по
12.04.2024 года.

Руководитель практики Теня К.А.



Handwritten signature in blue ink.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	23.03.24	
ООО "Нова"	12.04.24	