

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

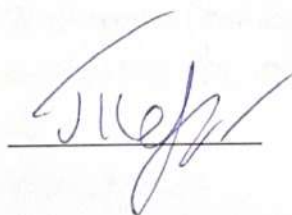
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «27» мая по «22» июня 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



М.С. Терешкова

Наименование предприятия: ООО «УК «Экватор»

Руководитель практики от
предприятия



А.Д. Майзельс

Отчет защищен:
с оценкой Джиджидзе

Руководитель
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «УК «Экватор».....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «УК «Экватор».....	15
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «УК «Экватор».....	17
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	20
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	20
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор».....	24
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «УК «Экватор»	30
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	34
4 Система обеспечения безопасности.....	37
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	40
6 Индивидуальное задание.....	44
Заключение.....	47
Список использованных источников.....	50
Приложение А. Внешний вид ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»).....	53
Приложение Б. Внешний вид ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»).....	54
Приложение В. Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории 3 звезды.....	55
Приложение Г. ОСУ ООО «УК «Экватор».....	56
Приложение Д. Номерной фонд ООО «УК «Экватор».....	57
Приложение Е. Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор».....	61
Приложение Ж. Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор».....	63
Приложение И. Стандарты обслуживания в ООО «УК «Экватор» для сотрудников СПиР.....	65
Приложение К. Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор».....	68
Приложение Л. Экологическая политика в ООО «УК «Экватор».....	70
Приложение М. Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор».....	74
Приложение Н. Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор».....	75
Приложение П. Стандарты внешнего вида для горничных ООО «УК «Экватор».....	79

Введение

В последние годы в сфере туризма появилось устойчивое выражение «индустрия гостеприимства». Что же оно обозначает?

Индустрия гостеприимства – это не сфера бизнеса или экономики, это более обширное понятие, включающее в себя туристскую и ресторанный деятельность, сферу обслуживания, развлечения, питание, организацию музейно-экскурсионной деятельности и многое другое. Гостеприимство важно не только для отдельного человека, владельца собственного предприятия, но и для всей экономики страны в целом [1].

Многие авторы говорят о том, что от латинского «*hospitalis*», что означает «гостеприимный», произошло понятие «гостиница», «отель». По поводу происхождения этого термина, сегодня существуют и другие мнения. Одна из распространенных точек зрения сводится к тому, что английское слово «*hospitality*» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «*hospice*» (оспис), что означает «странноприимный дом». Старейшим из учреждений такого рода является Hospice de Beaune (Оспис-де-Бон) в Бургундии, известное также как Hotel Dieu (Отель Дье) – «Дом Бога». Оно было основано в 1443 году как благотворительная больница и приют для бедняков. Эта больница функционирует и в настоящее время.

Слово «гостиница» в русской истории берет свое начало из старославянского. «Гостинцем» раньше называли большую дорогу, по которой прибывали гости. Позже, место, где временно проживали постояльцы, стали именовать «гостиницами».

Итак, гостиница – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания. В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться. Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д. [2].

Сейчас активно происходит расширение географии путешествий и развитие современного туризма. Это приводит к увеличению спроса туриста на услуги размещения как неотъемлемой части туристского продукта, а также появлению большого разнообразия средств размещения. С каждым годом турист становится все более требовательными к качеству услуг,

предоставляемых в гостиницах. В связи с этим возникает необходимость классификаций гостиниц для контроля качества гостиничного сервиса.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

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

Производственная (по профилю специальности) практика проходила с 27 мая по 22 июня в предприятии ООО «УК «Экватор», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики является приобретение практического опыта по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в ООО «УК «Экватор».

Для достижения указанных целей прохождения производственной (по профилю специальности) практики были поставлены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии ООО «УК «Экватор», общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) выполнение обязанностей портье;
- 3) отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
- 4) отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 5) отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 6) отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 7) отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 8) отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;

9) отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

10) выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;

11) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;

12) выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;

13) составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;

14) оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;

15) оформление актов на списание малоценного инвентаря;

16) осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих;

17) проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

18) оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; ведение учета забытых вещей;

19) отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей; заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;

20) проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы; оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг;

21) информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах; проведение контроля готовности номеров к заселению;

22) оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;

23) оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; оформление отчетной документации.

При написании отчета по производственной (по профилю специальности) практике были использованы следующие виды источников информации: законодательные, нормативно-правовые акты, документы предприятия; научная литература, научные статьи, электронные ресурсы по гостиничному делу, гостиничному сервису, гостиничной индустрии, статистические сборники, учебные материалы, а также методические пособия и рекомендации по проведению исследований в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «УК «Экватор»

Арт-конгресс-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор»)), находясь в девятиэтажном здании, способен оказать различные услуги гостиничного индустрии (Приложение А). Отель возник 25 мая 1988 года и в 2024 году отметило свой 36 день рождения.

Строительство отеля было приурочено к Летней Сеульской Олимпиаде 1988 года и первыми гостями стали выдающиеся спортсмены Советского Союза. Арт-конгресс-отель «Экватор» можно назвать олимпийским отелем: в дальнейшем здесь проходили акклиматизацию сборные команды перед выездом на Олимпиады в Сиднее (2000 год), в Пекине (2008 год) и в Токио (2021 год).

За время своего существования Арт-конгресс-отель «Экватор» был и домом меж рейсового отдыха моряков и профилакторием с предоставлением медицинских услуг высокого уровня [3].

ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отель «Экватор»)) расположен по адресу: г. Владивосток, ул. Набережная, д. 20 (Приложение Б).

Телефон отеля: 8 (800) 35-000-32, +7 (914) 707-64-05.

Электронная почта отеля: sales@hotelequator.ru.

Арт-конгресс-отель «Экватор» находится в центральном деловом районе города Владивостока. Из многих номеров на верхних этажах открывается прекрасный вид на Амурский залив. В 3 минутах ходьбы – набережная Спортивной гавани, в 5 минутах – Центральная площадь города Владивостока.

Путь до Арт-конгресс-отеля «Экватор» не предоставит трудностей. До международного аэропорта города Владивосток 50 километров (50-65 минут на такси), а до железнодорожного вокзала города Владивосток 600 метров (пешком – 10-15 минут, на такси – 5 минут). Между аэропортом и железнодорожным вокзалом курсирует аэроэкспресс. По запросу сотрудники могут организовать трансфер от и до аэропорта [4].

Для гостей доступны такие бесплатные услуги, как меню подушек, удобная парковка, камера хранения, безлимитный Wi-Fi. Также представлены и такие дополнительные платные услуги, как экскурсионное бюро, салон красоты, ресторан и кафе-бар, сувенирный магазин. Во всех комфортабельных номерах в числе удобств: телевизор со спутниковыми каналами, телефон и собственная ванная комната.

Каждое утро для гостей сервируют завтрак «шведский стол». Кроме того, в отеле можно заказать традиционные блюда русской и дальневосточной кухни.

В отеле расположено 5 современных площадок для проведения любых мероприятий – от тренингов на 20 человек до пышных корпоративных мероприятий на 300 человек [5].

Известно, что в соответствии с Положением о классификации гостиниц от 18.11.2020 № 1860, для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд. В случае ООО «УК «Экватор», он относится к «трех-звездным» (Приложение В). По виду – это городская гостиница (отель). Количество номеров отеля высшей категории «Люкс» – 5, «Джуниор сьют» – 25, а первой категории – 61 [6].

Следовательно, основные преимущества отеля ООО «УК «Экватор»:

- 1) отличное месторасположение – центр города и потрясающий вид из окон на Амурский залив;
- 2) возможность без сложностей добраться в любую точку города Владивосток, а в свободное время прогуляться до достопримечательностей: спортивная Набережная, Центральная площадь города Владивостока, грузинский ресторан «Супра» – все в пределах 5 минут пешком;
- 3) наличие пяти конференц-залов, ресторана, кафе, парковки;
- 4) возможность размещения с домашними питомцами;
- 5) обновленные номера повышенной комфортности, а также свежий стильный ремонт в морской тематике;
- 6) наличие меню-подушек и массажного оборудования.

Таким образом, все 36 лет существования ООО «УК «Экватор» успешны и эффективны, а поток гостей с каждым годом только увеличивается.

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

Арт-конгресс-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор») по организационно-правовой форме является обществом с ограниченной ответственностью, поэтому его деятельность регулируется такими законодательными, нормативно-правовыми актами, как: Гражданский кодекс Российской Федерации [7], Налоговый кодекс Российской Федерации [8], Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» [9], также Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [10], Закон РФ «О защите прав потребителей» [11], Федеральный закон «О безопасности» [12].

В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», «обществом с ограниченной ответственностью» (далее – ООО) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники не отвечают по его обязательствам и несут риск

убытков, связанных с деятельностью ООО, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества» [9].

Учредителем ООО «УК Экватор» является одно физическое лицо. Уставный капитал организации составляет 10.000 рублей [13].

Форма собственности ООО «УК «Экватор»: частная. Это коммерческая организация, целью которой является извлечение максимальной выгоды от своей деятельности, получение прибыли, ее максимизация.

ООО «УК «Экватор» с 1 августа 2016 года имеет статус малого предприятия. Малое предприятие – юридическое лицо, которое соответствует определенным критериям, входит в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства. Малые предприятия имеют определенные льготы.

Критериями, по которым юридическое лицо относится к малому бизнесу (малому предприятию), являются [14,15]:

1) среднесписочная численность работников за предшествующий календарный год – до 100 человек включительно, а в ООО «УК «Экватор» показатель составляет 95 человек на 2024 год; в 2023 году численность была на уровне 87 человек;

2) предельное значение дохода за предшествующий календарный год в размере 800 миллионов рублей; доход определяется по данным налогового учета путем суммирования доходов по всем осуществляемым видам деятельности и применяемым налоговым режимам. Размер дохода ООО «УК «Экватор» в 2023 году составил 512,783 миллионов рублей;

3) общая доля благотворительных, общественных организаций в уставном капитале предприятия не более четверти, а иностранных, не относящихся к малому бизнесу, 49 процентов. В случае ООО «УК «Экватор», 100 процентов уставного капитала принадлежит физическому лицу;

4) ООО «УК «Экватор» использует специальный налоговый режим: УСН (Упрощенную систему налогообложения). В соответствии с Налоговым кодексом РФ, применение УСН предприятием ООО «УК «Экватор» освобождает его от уплаты налога на прибыль, НДС, налога на имущество организаций (за исключением налога, уплачиваемого в отношении объектов недвижимого имущества, налоговая база по которым определяется как их кадастровая стоимость).

Деятельность ООО «УК «Экватор», кроме федеральных, региональных и местных нормативно-правовых актов, также регулируется учредительными документами. Прежде всего, речь идет об Уставе ООО «УК «Экватор». В соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», Устав должен содержать: полное и

сокращенное фирменное наименование; данные о месте нахождения, об учредителях, их правах, обязанностях, размере уставного капитала, и т.д. [16].

Ранее организацией руководил директор, но с 21 марта 2018 года руководство (функции единоличного исполнительного органа) осуществляет управляющая организация ООО «Управляющая компания «Экватор» (ООО «УК «Экватор»).

Таким образом, деятельность ООО «УК «Экватор», как юридического лица, осуществляется на основании действующих федеральных, региональных законодательных, нормативно-правовых и учредительных документов. Они регулируют разные направления и стороны деятельности предприятия, устанавливают те или иные требования, связанные с ведением деятельности, соблюдение которых помогает предприятию оставаться на рынке значительно длительное время.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления (далее – ОСУ) – это совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

ОСУ складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации. Создание ОСУ прежде всего направлено на распределении прав и ответственности между отдельными подразделениями, а также на распределение прав и обязанностей между ними [17].

ОСУ гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее местоположением, спецификой гостей и другими факторами.

Оптимальным вариантом построения ОСУ станет структура, которая позволит осуществлять взаимодействие с внешней средой, а также реагировать на перемены в ней, направлять и распределять внутренние ресурсы и усилия персонала на то, чтобы достичь поставленных целей [18].

В ОСУ гостиниц выделяют звенья и уровни управления.

Звенья управления (отделы) – структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть (например, менеджеры, осуществляющие регулирование и координацию деятельности нескольких подразделений). Связи между отделами имеют горизонтальный характер.

Уровни управления – совокупности звеньев управления, занимающих определенную ступень в системе управления гостиницей. Ступени управления находятся в вертикальной зависимости и подчиняются друг другу (менеджеры более высокой ступени управления принимают решения, которые конкретизируются и доводятся до нижестоящих звеньев).

Основные типы ОСУ представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные типы ОСУ

Тип ОСУ	Характеристика ОСУ
Линейная	Одна из простейших ОСУ. Характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления. Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от линейного менеджера, то есть лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной).
Функциональная	Смысл данной структуры состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы). Таким образом, общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. Это дает название данной структуре – функциональная.
Линейно-функциональная	Используется в крупных предприятиях. Всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий отдельный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных. Линейно-функциональная структура образуется путем создания специализированных служб (смен, бригад) при каждом линейном руководителе. Это позволяет оказывать помощь руководителю в изучении и решении возникающих проблем, концентрировать внимание на текущей деятельности [19].

Арт-конгресс-отель «Экватор» представляет собой достаточно большое предприятие, которому необходима структура управления наиболее эффективная в стабильной среде, рассчитанная на применение действующих технологий, содействующая эффективному исполнению стандартизированных эксплуатационных мероприятий, ориентированная на ценовую конкуренцию. Поэтому, на предприятии принята линейно-функциональная ОСУ (Приложение Г).

К особенности линейно-функционального типа организационной структуры управления относится заключение полномочий в руках линейного руководителя, который возглавляет весь коллектив. Управленцу помогает специально созданный аппарат в решении появляющихся вопросов и проблем, которые состоят в функциональных подразделениях. Компания с совмещенным типом управления более эффективно использует свои ресурсы, имеет улучшенную систему координации между отделами. У предприятия получается контролировать работу всех подразделений, отдельных сотрудников. Работники фирмы тоже

получают выгоду: появляется возможность улучшить собственные компетенции и подняться по карьерной лестнице.

Преимущества и недостатки линейно-функциональной структуры управления представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Преимущества и недостатки линейно-функциональной ОСУ

Для качественной деятельности гостиничного предприятия, в Арт-конгресс-отеле «Экватор» функционируют следующие отделы: служба приема и размещения, хозяйственная служба, ресторанная служба, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров, финансовая служба, отдел закупок, служба безопасности и инженерно-техническая служба. Общая численность персонала ООО «УК «Экватор» в 2024 году составляет 95 человек.

Во главе Арт-конгресс-отеля «Экватор» находится управляющий отелем, поскольку управление отелем передано управляющей компании ООО «УК «Экватор». Управляющий координирует работу руководителей каждого отдела, каждой службы. Также он несет ответственность за принятие всех главных решений, которые повлияют на дальнейшую деятельность предприятия. Соответственно, цель в принятии решения генерального директора является обеспечение эффективной деятельности гостиничного предприятия.

Управляющий ООО «УК «Экватор» организывает бесперебойную деятельность гостиничного предприятия, осуществляя контроль за качеством выполнения должностных обязанностей сотрудников. Также он направляет деятельность сотрудников гостиницы на организацию и обеспечение содержания помещений, имущества в исправном состоянии при

эксплуатации, благоустройства территории, соблюдение всех санитарно-технических правил. Стоит также отметить, что в обязанности управляющего входит обеспечение рентабельного ведения бизнеса, качественное предоставление услуг отеля. Он должен принимать решения по содержанию, расширению и укреплению материально-технической базы. К тому же, его должностной обязанностью является утверждение кадров, координация работы управляющих подразделений, а также производственных звеньев.

Служба приема и размещения (далее – СПиР) выступает неким проводником между всеми структурными подразделениями отеля. Основными функциями службы являются: регистрация, поселение и выписка гостей; распределение номеров; обработка заказов на бронирование; координация всех видов обслуживания клиентов; обеспечение гостей информацией об отеле, местных достопримечательностях и любой другой интересующей информацией; передача информации другим службам гостиницы; подготовка, выдача платежных документов за оказанные услуги, предоставление окончательных расчетов [20].

Во главе управления СПиР в ООО «УК «Экватор» находится старший администратор. Его основные обязанности следующие: разработка процедуры и схемы приема и размещения гостей, доведение их до сведения персонала; координация работы персонала по встрече и регистрации клиентов; встреча особо важных гостей; организация и контроль работы персонала СПиР; контроль соблюдения пропускного и паспортно-визового режима; работа с клиентами, выехавшими без оплаты проживания; рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей; управление конфликтами, работа над их решением; анализ результатов бронирования номерного фонда в течение дня; организация работы персонала по оказанию первой помощи, действия в экстремальных ситуациях; осуществление контроля соблюдения работниками СПиР правил и норм охраны труда и техники безопасности при оказании гостиничных услуг.

Хозяйственная служба поддерживает в должном порядке и чистоте все жилые и нежилые помещения гостиницы, контроль за состоянием прилегающих к гостинице территорий, а также предоставляет гостям дополнительные услуги, соответствующие категории отеля. В Арт-конгресс-отеле «Экватор» такими услугами являются предоставление массажеров в номер, меню подушек, услуги прачечной и доставка цветов в номер.

Зачастую именно сотрудники подразделения службы хозяйственного обеспечения и обслуживания становятся первыми помощниками гостям, когда у них возникают проблемы во время пребывания в гостинице. Персонал сразу же предпринимает все необходимые и возможные действия для скорейшего устранения этих проблем. Служба всегда работает в тесном контакте со службой приема и размещения, инженерно-технической службой и службой безопасности [21].

В задачи хозяйственной службы входит: подготовка номеров к размещению гостя по стандарту; уборка номерного фонда; проведение текущей уборки номеров во время проживания гостей и контроль за наличием в каждом номере необходимых аксессуаров согласно стандарту; уборка мест общего пользования и подсобных помещений; поддержание чистоты и порядка на всей прилегающей к гостинице территории; предоставление услуг прачечной.

Функциональные обязанности сотрудников ресторанной службы, отдела продаж и маркетинга, отдела кадров, финансовой службы, отдела закупок, службы безопасности и инженерно-технической службы представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Функциональные обязанности персонала Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Ресторанная служба	Основной функцией ресторанной службы является производство и подача питания и напитков. Обслуживание со стороны этой службы носит комплексный характер. Подразделения этой службы включают в себя кафе, отдел по обслуживанию банкетов и кухню [22].
Отдел продаж и маркетинга	Отдел продаж занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, а также взаимодействует с туристскими агентствами. Сотрудники отдела продаж нацелены на «оптовых» покупателей гостиничных услуг. Отдел маркетинга разрабатывает бюджет рекламной кампании, определяет рекламные средства, составляет рекламные послания. Отдел составляет краткосрочные и долгосрочные планы мероприятий, способствующих формированию привлекательного имиджа отеля. Сотрудники отдела часто контактируют с профильными агентствами [23].
Отдел кадров	Служба управления персоналом в отеле осуществляет разработку кадровой политики, подбор и отбор персонала, его адаптацию, обучение, проведение тренингов, учет движения персонала внутри компании, формирование команды и корпоративной культуры, разработку мотивационных программ, аттестацию персонала, взаимодействие с практикантами [24].
Финансовая служба	Подразделения бухгалтерии учитывают и контролируют внешнюю и внутреннюю финансовую деятельность предприятия. В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов-фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов [25].
Отдел закупок	Функция отдела – закупки продуктов, оборудования и расходных материалов требуемого качества по разумной цене в нужное время. При этом должен выдерживаться оптимальный размер запасов в гостинице, поскольку многие закупленные товары при длительном хранении могут испортиться [26].

Продолжение таблицы 2

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Инженерно-техническая служба	Основными функциями инженерно-технической службы отеля являются поддержание инженерных систем и оснащения отеля в рабочем состоянии, их ремонт и обслуживание, оптимизация технологических и технических процессов, обеспечение технической и пожарной безопасности [27].
Служба безопасности	Служба безопасности обеспечивает охрану и безопасность постояльцев и их имущества, контроль за надлежащим поведением, постояльцам покой и конфиденциальность во время пребывания, защиту отеля от нападений, террористических актов, саботажа; защищает имущество отеля от краж, вандализма, поддерживает порядок и незамедлительно реагирует на случаи, требующие вмешательства персонала, врачей, полиции [28].

Итак, все структурные подразделения ООО «УК «Экватор» в ходе осуществления своей деятельности тесно взаимодействуют между собой посредством стационарного телефона с внутренними кодами сотрудников, электронной почты, мессенджеров:

1) между службой бронирования и службой приема и размещения. Служба бронирования дает информацию о том, что заказал гость (дата и время заезда/отъезда, число гостей, категория номера, услуги в номере, тип питания). СПиР, получив данные, информирует хозяйственную службу и готовит ее к приезду гостя;

2) между хозяйственной службой, СПиР и инженерно-технической службой. Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными СПиР. Сообщения СПиР о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в СПиР;

3) между СПиР и ресторанной службой. СПиР информирует службу питания о количестве прибывших гостей и системе их питания;

4) между службой безопасности, бухгалтерией и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура имеет как преимущества, так и недостатки. При этом с учетом специфики и вида деятельности ООО «УК «Экватор», ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

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

Основными задачами Арт-конгресс-отеля «Экватор» являются: получение высокого дохода, его увеличение; обеспечение клиентов и гостей высоким уровнем качественного обслуживания; формирование конкурентных преимуществ, повышение уровня конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг; создание устойчивой клиентуры с помощью активной маркетинговой деятельности, постоянного совершенствования, достижения высокой удовлетворенности клиентов услугами данного отеля; постоянный поиск и создание новых путей дальнейшего развития; обеспечение персонала достойной заработной платой, нормами условий труда и возможностью профессионального роста; недопущение сбоев в работе отеля; постоянное совершенствование собственной политики с учетом динамично развивающегося рынка гостиничных услуг.

Основным видом деятельности ООО «УК «Экватор» в соответствии с Уставом организации является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания (код по ОКВЭД 55.10).

Кроме того, в Уставе отражены дополнительные виды деятельности предприятия [29]:

- 1) торговля оптовая пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями (46.3);
- 2) торговля розничная пищевыми продуктами, напитками и табачными изделиями в специализированных магазинах (47.2);
- 3) деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания (56.10);
- 4) деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания (56.10.1);
- 5) деятельность ресторанов и баров по обеспечению питанием в железнодорожных вагонах-ресторанах и на судах (56.10.3);
- 6) деятельность в области связи на базе проводных технологий (61.10);
- 7) аренда и управление собственным или арендованным нежилым недвижимым имуществом (68.20.2);
- 8) предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.1);
- 9) предоставление посреднических услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.2);
- 10) предоставление консультационных услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.3);
- 11) предоставление консультационных услуг по аренде недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе (68.31.4).

Известно, что основные услуги в отеле – это услуги размещения и услуги питания. При этом размещение является определяющей услугой для отнесения предприятия к гостиничному бизнесу. Оформление прибытия в отель и убытия из него происходит круглосуточно

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции при ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов [30].

В таблице 3 представлена общая характеристика отеля ООО «УК «Экватор» [31].

Таблица 3 – Характеристика Арт-конгресс-отеля «Экватор»

Критерии	Значение
Категория отеля	3 звезды, городская гостиница
Категории номеров	Номерной фонд – 91 номер Категории номеров: Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт двухместный, Стандарт двухместный с видом на море, Джуниор Сьюит, Джуниор Сьюит с видом на море, Джуниор Сьюит однокомнатный, Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море, Люкс с видом на море (Приложение Д)
Время заезда	14:00
Время выезда	12:00
Стойка регистрации	Круглосуточная стойка регистрации
Размещение детей	Детская кроватка по запросу для детей до 5 лет – бесплатная. С 5 до 10 лет дополнительное спальное место – 500 рублей, после 10 лет – 1 000 рублей
Дополнительное место (раскладушка)	Дополнительная кровать по запросу – 1 000 рублей
Пребывание гостей с ограниченными возможностями	Наличие поручней, пандусов, подъемника на лестнице, а также номера со специальным оборудованием
Размещение домашних животных	Размещение с домашними животными разрешается. При заселении вносится депозит в размере 2 000 рублей, по выселению после проверки номера супервайзером депозит возвращается
Дополнительные бесплатные услуги	Меню подушек: «феличе», «гречишная», «хвойная», «антистресс», «латексная», «янтарная» Камера хранения багажа Парковка и заказ такси Побудка Аппарат для чистки обуви в лифтовом холле отеля «Пиратский квест» (квест рассчитан на детей в возрасте от 8 до 13 лет, но пройти его можно всем желающим). Бронирование экскурсий по Владивостоку Бизнес-центр

Продолжение таблицы 3

Критерии	Значение
Дополнительные платные услуги	Прачечная Предоставление массажного оборудования в номер – 500 рублей Доставка цветов в номер Трансфер из/до аэропорта: 1 800 рублей – легковой автомобиль, 3 800 рублей – минивен
Чат-бот	Через чат-бот отеля возможно: общение с администратором, бронирование номеров, помощь в любых вопросах, возникших во время проживания, заказ дополнительных услуг
Площадки для проведения мероприятий (Приложение Е)	Бохай (новое мультиформатное пространство в стиле LOFT, 665 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: час – 9 000 рублей, день – 66 000 рублей) Виктория (комфортный зал (140 квадратных метров) с прилегающим холлом (83 квадратных метров), до 120 человек, стоимость аренды: час – 4 500 рублей, день – 30 000 рублей) Флагман (киноконцертный зал, предназначенный для крупных проектов, 230 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: час – 4 000 рублей, день – 24 000 рублей) Муссон (изолированный зал, идеален для проведения деловых мероприятий и встреч, 36 квадратных метров, до 30 человек, стоимость аренды: час – 1 500 рублей, день – 8 000 рублей) Бриз (помещение для событий среднего масштаба со своей спокойной атмосферой, 46 квадратных метров, до 60 человек, стоимость аренды: час – 2 000 рублей, день – 12 000 рублей)
Питание и напитки	Ресторан дальневосточной кухни «Компас» (часы работы: с 12:00 до 00:00, средний чек: 2 000 рублей), Кафе европейской и русской кухни «Prosto» (часы работы: с 10:00 до 20:00, средний чек: 1 000 рублей) (Приложение Ж) Вендинговый и кофейный аппараты в холле на первом этаже. Стоимость завтрака, не включенного в проживание: для детей до 3 лет – бесплатно, от 3 до 10 лет – 300 рублей, от 10 лет – 650 рублей. Завтрак проходит с 7:30 до 10:00 Возможна организация банкетов и фуршетов
Интернет	Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля бесплатно

Таким образом, ООО «УК «Экватор» предоставляет своим гостям и клиентам множество самых разных услуг. Среди них, прежде всего, следует назвать услуги размещения и питания, которые являются основными. Также гостям г. Владивосток оказываются дополнительные услуги, которые удовлетворяют их потребности.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «УК «Экватор»

Для развития ООО «УК «Экватор» следует придерживаться тенденции развития туристического и гостиничного бизнеса, учитывать произошедшие изменения в последние годы, а также помнить об изменениях потребностей и формировании спроса на новые гостиничные услуги и другие факторы.

На основе проведенного исследования ООО «УК «Экватор» выявлены его сильные и слабые стороны (Таблица 4).

Таблица 4 – SWOT – анализ гостиничных услуг ООО «УК «Экватор»

Сильные стороны	Слабые стороны
Высокая заполняемость гостиницы круглый год. Гибкая ценовая политика. Узнаваемость и популярность отеля по Приморскому краю. Удачное месторасположение в центре города у Амурского залива. Наличие номеров для разных сегментов потребителей. Разнообразие бесплатных и платных услуг. Наличие пяти площадок для проведения различных мероприятий. Возможность бронирования номеров с разных сайтов систем бронирования, а также наличие собственного официального сайта в Интернете.	Относительно высокие цены. Неохраняемость парковки. Платный трансфер. Недостаточная удовлетворенность обслуживанием персонала номерного фонда и скоростью обслуживания персонала на ресепшн (по отзывам на разных сайтах). Отсутствие тренажерного зала. «Уставший» ремонт интерьера. Недостаточное количество персонала в некоторых структурных подразделениях.
Возможности	Угрозы
Создание сети отелей «Экватор». Формирование «сервиса на 5 звезд» путем обучения персонала, несмотря на то, что отелю присвоена категория «3 звезды». Проведение ремонтных работ интерьера (запланировано в 2024 году). Изучение потребностей гостей. Улучшение действующих гостиничных услуг, а также разработка и внедрение новых. Поиск и отслеживание способов снижения стоимости затрат на организационные расходы. Своевременное техобслуживание оборудования. Повышение уровня комфортности в номерах.	Нестабильность мировой экономики. Рост цен на товары в результате инфляции и кризиса. Изменение правового и налогового регулирования отрасли. Появление новых конкурентов, что несет за собой угрозу потери части целевой аудитории.

Стоит отметить, что Арт-конгресс-отель «Экватор» на 2023 и 2024 год избрал для себя вектор развития, направленный на популяризацию русской культуры. Например, в холле, коридорах и кафе играет музыка исключительно русских композиторов, а стены здания украшают картины местных художников (большая часть экспозиции — картины кисти директора отеля «Экватор»). При выборе такого вектора отель ориентировался не только на иностранных гостей, которым интересна русская культура, но также и на отечественного гостя.

Немаловажным событием в 2024 году для Арт-конгресс-отеля «Экватор» стало участие в всероссийской премии «Маршрут построен». Это уникальная премия Медиагруппы «Комсомольская правда» в области развития внутреннего туризма. Это не только награда для тех, кто вносит важный вклад в сферу путешествий, но еще и полный путеводитель по всем самым интересным местам нашей огромной страны. Он открывает настоящую Россию — от

Калининграда до Чукотки, от мегаполисов до уютных самобытных деревень, от инновационных кластеров до заповедников с первозданной природой.

В сезон 2023-2024 премия «Маршрут построен» проводится уже в третий раз. Ее номинанты – это люди, предприятия, учреждения культуры, проекты и бренды, которые делают путешествия по родной стране ярче, интереснее и комфортнее. Экспертами премии станут читатели сайта KP.RU и газеты «Комсомольская правда», слушатели Радио «КП». Они будут голосовать за номинантов, а компетентное жюри из представителей туристической отрасли, общественных организаций и деятелей культуры выберет победителей из числа определенных народным голосованием финалистов. Премия проводится при поддержке Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» [32].

За Арт-конгресс-отель «Экватор» в премии «Маршрут построен» в номинации «Отель года 2-3 звезды» с 17 мая по 7 июня голосовали тысячи гостей и равнодушных граждан, кому так понравился «Экватор». По итогам народного голосования, «Экватор» набрал наибольшее количество голосов: 2 654, и в июле 2024 года ожидается церемония награждения.

Арт-конгресс-отель «Экватор» регулярно участвует в различных городских, краевых и всероссийских конкурсах, что способствует привлечению клиентов и партнеров.

Следовательно, ООО «УК «Экватор» предоставляет гостиничные услуги, имеющие множество конкурентных преимуществ, однако имеются определенные недостатки. Для того, чтобы устранить недостатки, важно, с одной стороны, использовать свои сильные стороны в полной мере, выделяя их, как конкурентные преимущества, а с другой стороны, свои возможности, что даст перспективы для развития, а именно: создание сети отелей «Экватор»; формирование «сервиса на 5 звезд» путем обучения персонала, несмотря на то, что отелю присвоена категория «3 звезды»; проведение ремонтных работ интерьера (запланировано в 2024 году); изучение потребностей гостей; улучшение действующих гостиничных услуг, а также разработка и внедрение новых; поиск и отслеживание способов снижения стоимости затрат на организационные расходы; своевременное техобслуживание оборудования; повышение уровня комфортности в номерах.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «УК «Экватор»

ООО «УК «Экватор» осуществляет деятельность на рынке гостиничных услуг, поэтому предприятие в целом занимается предоставлением посетителям жилья и питания, что включает в себя выполнение основных элементов технологического процесса обслуживания гостей. К ним относятся бронирование, регистрация по прибытии, предварительная оплата размещения в номере, размещение, уборка, обслуживание гостей во время пребывания, окончательный расчет при выбытии.

Также, в отеле оказываются информационные и транспортные услуги, услуги общественного питания и прочие услуги. Следует отметить, что дополнительная плата не взимается за следующие дополнительные услуги: предоставление различной информации, побудка к определенному времени, предоставление аптечки, вызов скорой помощи, обеспечение интернетом, обслуживание на этажах, меню подушек, парковку, аппарат для чистки обуви, бизнес-центр, детский квест, обеспечение минимальными бытовыми условиями (в номерах и за их пределами: холодильником, электрочайником, питьевой водой, утюгом, гладильной доской, иглой с нитками и прочее).

К списку дополнительных платных услуг в ООО «УК «Экватор» относятся: прачечная, предоставление массажного оборудования в номер (500 рублей в сутки), трансфер из/до аэропорта (1 800 рублей легковой автомобиль, 3 800 рублей – минивен), проживание с животными (при заселении вносится депозит в размере 2 000 рублей наличными и возвращается при выселении), аренда площадок для проведения мероприятий.

ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор») имеет категорию «три звезды» (Приложение В). Данная категория наиболее распространенная и популярная среди отелей.

Для трехзвездочных отелей характерны следующие особенности: площадь каждого номера должна составлять не менее 12 метров в квадрате; на всех этажах выше второго должен быть лифт; наличие оборудованного конференц-зала; наличие Wi-Fi; смена постельного белья после трех ночей проживания; наличие личной уборной в номере; наличие ресторана, кафе или столовой; наличие дополнительных платных и бесплатных услуг на территории.

ООО «УК «Экватор» соответствует требованиям трехзвездочных отелей, так как номера в отеле имеют площадь не менее 18 метров в квадрате; все удобства находятся внутри номеров; в ванной комнате имеются: фен, душевая кабина, шампунь, полотенца, туалетные принадлежности; сами номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором, электрочайником, кондиционером; на территории отеля функционирует ресторан, также кафе-гостиная, бизнес-центр, имеются оборудованные конференц-залы, прачечная; на всей

территории отеля представляется доступ к беспроводному бесплатному интернету Wi-Fi; оказываются дополнительные платные и бесплатные услуги; уборка в номерах осуществляется каждый день, смена белья – раз в два дня.

В целом, все номера отеля ООО «УК «Экватор» имеют комфортабельные кровати и собственную ванную комнату, оснащены телевизором со спутниковыми каналами, в числе удобств также следует назвать гардеробную, холодильник, электрочайник, кондиционер.

В ООО «УК «Экватор» общий номерной фонд составляет 91 номер. Номера подразделяются по категориям: Первая (Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт двухместный и Стандарт двухместный с видом на море) – 61 номер, Джуниор Сьюит (Джуниор Сьюит, Джуниор Сьюит с видом на море, Джуниор Сьюит однокомнатный, Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море) – 25 номеров и Люкс (Люкс с видом на море) – 5 номеров (Приложение Д). В таблице 5 приведена характеристика номерного фонда Арт-конгресс-отеля «Экватор».

Таблица 5 – Номерной фонд ООО «УК «Экватор»

Категория номера	Интерьер, мебель, оборудование	Площадь, м ²	Цена с завтраком, руб.
Стандарт	Вид из окна: город. Номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором, кроватью (односпальной), электрочайником, кондиционером. Бесплатно предоставляются тапочки, мыло и зубной набор. В ванной комнате: фен, душевая кабина, шампунь, полотенца, туалетные принадлежности	18	6 500
Стандарт с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Стандарт».	18	7 000
Стандарт двухместный	Вид из окна: город. В отличие от категории «Стандарт», в номере двухспальная кровать, постельные принадлежности на двоих; тапочки, шампунь, полотенца – на двоих.	18	7 800
Стандарт двухместный с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Стандарт двухместный».	18	8 300
Джуниор Сьюит	Вид из окна: город. Номер оснащен кроватью-трансформером «King size» и состоит из двух комнат, так что здесь с комфортом разместится большая семья. Имеется письменный стол. В номере есть чайная станция, холодильник. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, лосьон, шапочка для душа, зубной и швейный набор, халат.	36	9 000
Джуниор Сьюит с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Джуниор Сьюит».	36	9 500

Продолжение таблицы 5

Категория номера	Интерьер, мебель, оборудование	Площадь, м ²	Цена с завтраком, руб.
Джуниор Сьюит однокомнатный	Вид из окна: город. Две просторных комнаты, дополнительные спальные места, удобное рабочее место, стабильный Wi-Fi, чайная станция. В базовую комплектацию номера входят тапочки, мыло, гель для душа, шампунь, шапочка для душа, зубной набор, халат.	36	9 000
Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море	Вид из окна: море. В остальном такой же номер, что и категория «Джуниор Сьюит однокомнатный».	36	9 500
Люкс с видом на море	Вид из окна: город. Двухкомнатный номер с гостиной и спальней. Номера оборудованы холодильником, ЖК-телевизором (кабельное ТВ), кондиционером, чайной станцией. В номере кровать-трансформер «King size», которую можно разделить на две полутороспальные кровати. Бесплатно предоставляются халат, тапочки, мыло и зубной набор, а также комплиментарная бутылочка воды на каждого проживающего.	36	12 500

Стоимость завтрака отдельно составляет 650 руб. При этом, тарифы на номера без включенной стоимости за завтрак будут ниже на 500 руб. Следовательно, для гостей выгоднее бронировать номер с включенным завтраком.

Ценовая политика номерного фонда ООО «УК «Экватор» имеет свои особенности, которые, в целом, свойственны гостиничным предприятиям. Ценообразование на номера отеля учитывает следующие факторы:

- 1) соответствие цены категорийности отеля (ООО «УК «Экватор» имеет категорию «три звезды»);
- 2) сезонное колебание цен, то есть тарифы отражают колебание спроса на услуги в разный период времени. В период высокого сезона цены максимально высокие, а в период низкого – минимальные. Это помогает обеспечить заполняемость номерного фонда и использовать ресурсы отеля наиболее эффективно.

Кроме того, имеются «закрытые» тарифы на номера, разработанные специально для работы с турфирмами, организациями и постоянными клиентами.

В ООО «УК «Экватор» используется такой метод ценообразования, как динамическое ценообразование, ориентированное на спрос. Данный метод основан на изучении желаний потребителей и установлении цен, приемлемых для целевого рынка.

Динамическое ценообразование – это система нестатичных цен, позволяющих предприятию извлечь более высокую прибыль, получить больший объем продаж, предотвратить прямые убытки (особенно актуально в периоды нестабильности): цены гибко и оперативно подстраиваются под изменения рынка (спроса, конкурентного окружения, поставок) и под изменения внутренних факторов самой организации (себестоимость, бизнес-стратегия на конкретном рынке, и т.д.), в относительно стабильные периоды бизнес получает рост прибыли, покупательской лояльности, трафика или выручки – в зависимости от поставленных целей. В сверхнестабильные периоды целью гибкой корректировки цен может быть и предотвращение либо минимизация потерь и убытков.

ООО «УК «Экватор», как ранее отметили, оказывает следующие услуги питания: завтрак по меню или в формате «шведского стола», ресторан «Компас» (скидка 5% для гостей отеля), банкеты и фуршеты в залах для мероприятий «Бохай» и «Виктория».

При организации фуршета или банкет в залах «Виктория» и «Бохай», сумма заказа на одного гостя (блюда и напитки) составляет от 1 500 рублей. Так же заказчик фуршета или банкета оплачивает аренду зала, согласно тарифам, действующих на дату бронирования. Сервисный фуршетный или банкетный сбор составляет 300 рублей с каждого гостя и включает в себя обслуживание алкоголя заказчика. Заказ на блюда из фуршетного меню принимают в количестве не менее 10 штук на одно наименование.

В целом, ООО «УК «Экватор» предоставляет услуги аренды площадок для самых разных мероприятий (Таблица 6).

Таблица 6 – Цены за аренду площадок для мероприятий в ООО «УК «Экватор»

Площадка для мероприятий (Приложение Е)	Цена за 1 час аренды площадки, руб.
Бохай, площадью 665 квадратных метров, вмещает до 300 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	9 000
Виктория, площадью 140 квадратных метров, холл 83 м ² . Вмещает до 120 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	4 500
Флагман, площадь 23 квадратных метров, вмещает до 300 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	4 000
Муссон, площадь 36 квадратных метров, вмещает до 30 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	1 500
Бриз, площадь 46 квадратных метров, вмещает до 60 человек. Минимальный порог для аренды зала – 4 часа.	2 000

Таким образом, анализ деятельности ООО «УК «Экватор» показал, что предприятие имеет свою нишу на рынке гостиничных услуг. При установлении цен на номера, ООО «УК «Экватор» учитывает множество факторов, в том числе уровень спроса, сезонность, категории номеров, также и вид из окна номера (на город или на море). В целом, на предприятии

установлено гибкое, дифференцированное ценообразование, что помогает ему балансировать расходы и доходы в различных условиях внешней среды.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор»

С развитием гостиничной сферы в России обостряется конкуренция между гостиничными предприятиями. Несмотря на наличие разных стандартов, требований к порядку и качеству обслуживания, уровень сервиса различается в зависимости от конкретного отеля. Поэтому гости и клиенты могут сравнить качество обслуживания разных отелей, следовательно, для того чтобы не терять своих позиций на конкурентном рынке, необходимо грамотно организовать систему обслуживания клиентов, обеспечить его высокое качество.

В целом, технологией обслуживания в отеле выступает набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер (Рисунок 2).

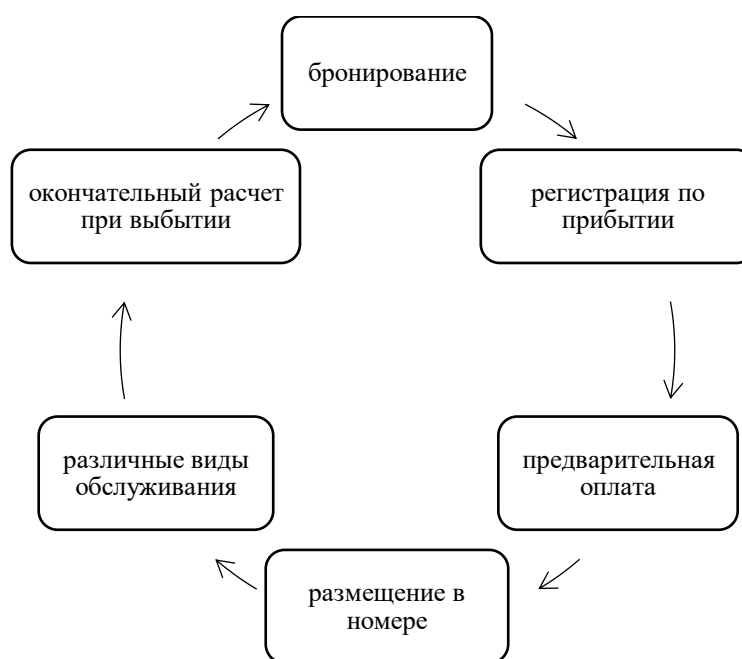


Рисунок 2 – Технологический цикл обслуживания клиентов

За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые практически невозможно получить лояльность клиентов, следовательно, высоких доходов и прибыли.

Как показывают исследования, при выборе отеля клиенты руководствуются при повторном визите следующими критериями: прежде всего, соблюдение стандартов обслуживания в гостинице; расположение сотрудников отеля к клиенту – второе место; на третьем месте – дизайн и интерьер гостиницы.

Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые. Общеизвестными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Что касается Арт-конгресс-отеля «Экватор», на предприятии существуют собственные стандарты обслуживания, предоставляемые для изучения новым сотрудникам при приеме на работу (Приложение И). Рассмотрим стандарты действия администратора при телефонном разговоре и бронировании по телефону, регистрации и выселении гостей.

Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при телефонном разговоре и бронировании по телефону:

- 1) ответить на телефонный звонок не позднее третьего сигнала;
- 2) если у стойки стоят гости: извиниться перед гостями у стойки и взять трубку: «Прошу прощения, могу ли я перезвонить Вам в течение 5-10 минут». Зафиксировать имя отчество и номер телефона/если вы свободны, то поднять трубку и поприветствовать гостя: «Добрый день, Арт-конгресс-отель «Экватор», администратор (имя). Чем я могу вам помочь?»;
- 3) уточнить имя гостя;
- 4) определить запрос гостя с использованием уточняющих вопросов (даты проживания, время заезда/выезда, интересующая категория номера, количество проживающих и т.д.)
- 5) уточнить у гостя, проживал ли он ранее в Арт-конгресс-отеле «Экватор» и зарегистрирован ли в системе лояльности;
- 6) дать полную информацию о наличии номеров (начинать с номеров бизнес-класса), их стоимости, дополнительных услугах;
- 7) предлагать номера в зависимости от запроса гостя;
- 8) после того, как гость определился с номером, забронировать номер по программе;
- 9) повторить вслух информацию, полученную от гостя: ФИО гостя, на которого делается бронь, контактный номер телефона, количество человек, кровати и дополнительные места, время заезда и выезда, питание;
- 10) если у гостя есть какие-либо пожелания или предпочтения, указать это в примечаниях в программе;
- 11) озвучить гостю номер брони;
- 12) спросить у гостя, есть ли что-то, чем вы еще можете ему помочь;
- 13) завершить разговор;
- 14) положить трубку после гостя.

Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при регистрации гостя:

- 1) встретить гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Добрый день. Добро пожаловать в Арт-конгресс-отель «Экватор». Чем я могу вам помочь?»
- 2) узнать имя гостя, чтобы обращаться по имени. Уточнить, проживал ли он у нас ранее (если проживал, то узнать, участвует ли гость в системе лояльности; если не проживал, то рассказать про систему лояльности);
- 3) узнать о наличии бронирования при помощи уточняющих деталей: ФИО гостя, на которого забронирован номер, название компании (если корпоративный заказ), имя ответственного лица;
- 4) когда нашли бронь, необходимо уточнить все детали: имя, даты проживания, тип номера;
- 5) попросить паспорт для регистрации;
- 6) предоставить гостю для заполнения и подписания регистрационную анкету;
- 7) сделать копию паспорта и вернуть его гостю;
- 8) проверить статус номера по программе;
- 9) произнести отчетливо стоимость проживания; уточнить способ оплаты;
- 10) принять оплату; уточнить у гостя, понадобятся ли отчетно-финансовые документы;
- 11) выдать ключ и объяснить, как добраться до номера;
- 12) проговорить, что через чат-бот гости могут заказать все дополнительные услуги и связаться с администратором;
- 13) рассказать о месте и времени проведения завтраков;
- 14) проводить до лифта, показывая место проведения завтраков;
- 15) пожелать приятного проживания.

Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при оформлении выезда гостя:

- 1) встретить гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Добрый день. Чем я могу вам помочь?»
- 2) уточнить номер комнаты;
- 3) поинтересоваться у гостя, как прошло проживание и попросить оставить отзыв на одной из онлайн-платформ;
- 4) проверить расчетный баланс гостя по номеру комнаты;
- 5) взять с гостя необходимую сумму, если есть задолженность;
- 6) спросить у гостя, есть ли что-то, чем вы еще можете ему помочь;

7) сказать о том, что мы будем ждать снова, пожелать хорошего дня.

В ООО «УК «Экватор» персонал СПиР находится круглосуточно на связи с гостями. Гости могут обратиться к администраторам за информацией о городе, достопримечательностях, об услугах в отеле. Сотрудники СПиР также передают запросы гостей в другие подразделения.

Уборка номерного фонда производится горничными хозяйственной службой отеля. До 14:00 происходит подготовка номеров на заезд, а далее осуществляется текущая уборка номеров, которая выполняется ежедневно.

Уборка номера производится в следующем порядке: постучать в номер 3 раза, назвав службу; включить весь свет в номере, открыть шторы и окна для проветривания; снять белье и матрасник с кровати; занести уборочный инвентарь и материалы в номер; нанести моющие средства на унитаз, умывальник, ванну для воздействия; вынести мусор; собрать посуду, принадлежащую номер и отнести на мойку в ванную комнату; убрать снятое постельное белье и грязные полотенца в мешок на тележке; занести чистое белье в номер; застелить кровать; вымыть посуду и расставить ее по местам в комнате; нанести на губку моющее средство и натереть умывальник, ванну, краны, смеситель душа; смыть водой моющее средство и протрите насухо умывальник, ванну, краны, смеситель душа; нанести моющее средство, вымыть и протереть насухо зеркало и туалетную полочку; помыть ершом унитаз; занести в ванную комнату и повесить чистые полотенца, предварительно осмотрев их; разложить туалетные принадлежности; вымыть пол в ванной; убрать пыль со всех поверхностей в комнате; пропылесосить ковровый ковер в комнате; закрыть окна и аккуратно развесить шторы; выключить все освещение; закрыть дверь [33].

В ООО «УК «Экватор» за организацию помощи гостям в экстраординарных случаях несет ответственность управляющий, также в каждом структурном подразделении – начальник данной службы. В конкретной ситуации, то есть в случае возникновения той или иной ситуации, возглавляет команду сотрудников дежурный администратор, именно он вызывает охрану, полицию, пожарных, скорую медицинскую помощь и других служб в зависимости от возникшей проблемы (Приложение К). Кроме того, все сотрудники проходят подготовку по организации эвакуации людей из здания отеля, по применению средствами пожаротушения, оказанию первой помощи пострадавшим.

Таким образом, в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает развиваться.

Любое предприятие, в том числе гостиничное, имеет свою культуру. Она определяется внешним видом сотрудников отеля, обучением персонала, соблюдением правил речевого этикета при обслуживании гостей, также философией и миссией компании.

Миссия отеля ООО «УК «Экватор» – стать международно-признанным предприятием, удовлетворяющим потребности различных сегментов в качественных услугах.

Философия ООО «УК «Экватор» заключается в следующем:

1) вдохновляющий сервис за те же деньги, для чего сотрудники должны постоянно оттачивать искусство гостеприимства и выходить за рамки стандартов, стремясь делать для гостей чуть больше;

2) обновленные номера повышенной комфортности. Свежий стильный ремонт в морской тематике, ЖК-телевизор, холодильник, чайная станция, фен и туалетные принадлежности – все это забота о комфорте гостей;

3) морская романтика из окна. Из номеров отеля открывается прекрасный вид на Спортивную гавань, можно любоваться захватывающими дух закатами прямо из окна;

4) легко совмещать деловую программу и отдых.

Ценности Арт-конгресс-отеля «Экватор»:

1) гость – главная ценность. Чем больше старания и заботы каждый из сотрудников вкладывает в свою работу, тем больше довольных гостей, а, следовательно – отель более успешен, благополучен и конкурентоспособен;

2) сотрудники – именно они заставляют работать отлаженный механизм бизнеса. Арт-конгресс-отель «Экватор» заботится о своих сотрудниках, обеспечивает условия для самосовершенствования и карьерного роста каждого члена коллектива;

3) качество и стабильность сервиса – следуя своему предназначению, Арт-конгресс-отель «Экватор» сохраняет традиции, совершенствует сервис и уровень обслуживания гостей. В вопросах качественного обслуживания гостей и поддержания высокого уровня сервиса, Арт-конгресс-отель «Экватор» руководствуется стандартами и ориентацией на гостя. Отель создает и совершенствует моральные и материальные условия работы для сотрудников, следуя принципу - «качественный сервис создается в качественной среде». Генеральный директор самолично ежемесячно проводит различные тренинги обучения персонала;

4) экологизация – Арт-конгресс-отель «Экватор» прилагает усилия для развития экологичной среды в отеле, а именно: в отеле организован сбор макулатуры для вторичной переработки, в номерах расположены диспенсеры с гелем для душа и шампунем, сотрудники бережно относятся к электро- и водоснабжению (Приложение Л);

5) традиции – Арт-конгресс-отель «Экватор» славится своей корпоративной культурой и стабильностью. В основе деятельности компании лежат устойчивые традиции. Отель ценит, хранит, преумножает и совершенствует их;

6) партнерство – Арт-конгресс-отель «Экватор» строит долгосрочные отношения с партнерами, основой которых являются честность, доверие, взаимовыручка, надежность и безопасность;

7) информация – Арт-конгресс-отель «Экватор» обеспечивает конфиденциальность информации. Основной задачей всех сотрудников является всемирное поддержание режима сохранения информации на всех этапах ее обработки.

Правила гостиничного этикета распространяются на стиль общения, внешний вид персонала, умение правильно реагировать в спорных ситуациях и распоряжаться ресурсами отеля. Все это помогает гостям почувствовать, что к их ожиданиям и потребностям относятся с вниманием, а значит, работает на репутацию отеля.

В Арт-конгресс-отеле «Экватор» для персонала приняты фразы, употребляемые при общении с гостями. Например, такие как: «сердечно поздравляю», «от всего сердца», «сердечно приветствуем» и др. (Приложение М).

В ООО «УК «Экватор» приняты следующие стандарты внешнего вида для администраторов (Приложение Н):

1) макияж – утренний, неброский, естественный, пастельных тонов, очерченный контур губ, выразительные глаза и брови. Недостатки на коже скорректированы;

2) прическа – волосы чистые, аккуратно подстрижены и причесаны. Женская прическа компактна, недопустимы распущенные волосы. Цвет волос выглядит натуральным;

3) парфюмерия – запах туалетной воды легкий, не назойливый; ощущается на расстоянии 15-20 сантиметров. Отсутствуют резкие и неприятные запахи;

4) украшения, аксессуары – украшения не привлекают внимание; серьги маленькие, аккуратные, размером не более радужки глаза, не свисающие. Пирсинг и татуировки на открытых (видных) местах отсутствуют. Ювелирные украшения неброские и в малом количестве (1 тонкая цепочка из металла; кольцо из металла с небольшим камнем или без такового, простого дизайна не более одного на руке; серьги сдержанного стиля, в каждом ухе допускается по одной серьге). Часы миниатюрные на черном узком ремешке с маленьким циферблатом или один неброский тонкий браслет;

5) униформа – бейдж с левой стороны на примерно 15 сантиметров ниже края плеча. Форменная одежда чистая и отутюженная, блузка застегнута на все пуговицы, воротник не стоит, длинные рукава застегнуты на запястьях, не закатаны и не подняты. Нижнее белье в цвет блузки или рубашки форменной одежды, не выделяется. Юбка не короче середины колена.

Независимо от сезона колготки или чулки естественного телесного цвета без рисунка. Брюки немного ниже щиколотки. Рубашка классическая белая, без декоративных элементов;

6) обувь – туфли-лодочки на низком каблуке от 2,5 до 7 сантиметров с закрытой пяткой и носком, черного цвета, в хорошем состоянии, не сношенные и начищенные;

7) оформление рук – ногти аккуратно подстрижены, чистые и отполированные; длина не более 2 миллиметров. Лак для ногтей прозрачный или пастельной гаммы;

8) мобильный телефон – отсутствует на рабочем месте;

9) уход за униформой – не реже 1 раза в 2 недели сдается в прачечную. Рубашка – не реже 2 раз в неделю. Отутюжена, не повреждена.

В ООО «УК «Экватор» приняты следующие стандарты внешнего вида для горничных (Приложение П):

- 1) рубашка «Поло» с коротким рукавом белого цвета;
- 2) брюки темно-синего цвета;
- 3) именной бейдж с левой стороны груди;
- 4) носки темные хлопковые без рисунка;
- 5) тапочки тканевые черного цвета;
- 6) волосы убраны в прическу и закреплены черной заколкой/резинкой.

Таким образом, в целом, процесс обслуживания гостей в ООО «УК «Экватор» проходит поэтапно: бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания; предоставление дополнительных услуг гостям; окончательный расчет и оформление выезда. В Арт-конгресс-отеле «Экватор» наблюдается четкая приверженность сотрудников к корпоративной культуре, ценность традиций и соблюдение стандартов обслуживания гостей. Также на постоянной основе проводятся обучения персонала и различные экологические мероприятия по очистке от мусора территорий города Владивостока.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «УК «Экватор»

Для эффективной деятельности отеля в современных условиях необходимы информационные технологии. При помощи информационных технологий ООО «УК «Экватор», как и другие предприятия, организует систему учета клиентов: базы данных, которые позволяют вести учет всех номеров и клиентов. Сайт ООО «УК «Экватор» позволяет гостю заранее зарезервировать номер, выбрать услуги.

Для многих гостей понятие комфорта отождествляется с наличием в отеле новейших технологий и инновационных услуг. К информационным технологиям ООО «УК «Экватор» относятся: телефония гостиницы (офисная и гостевая), кабельная система (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование), телевидение (в том числе системы интерактивного и

платного телевидения), доступ в интернет в гостинице (включая Wi-Fi), вычислительные средства (серверы, компьютеры, ресторанные терминалы), система управления электронными замками гостиницы, учетные программы (система управления рестораном), система управления отелем (Property Management System, PMS), калькуляционные и складские системы, финансовые и бухгалтерские системы, сайт гостиницы, эквайринг в гостинице (оплата услуг гостиницы с помощью банковских карт), системы онлайн-бронирования гостиницы, видеонаблюдение отеля, системы контроля и учета доступа отеля.

В ООО «УК «Экватор» на ресепшен установлена специальная программа «1С:Отель». Это система управления для гостиничного бизнеса от известной российской компании 1С. Программа была запущена в работу фирмой 1С в 2010 г. Решение предназначено для объектов размещения любых форматов: от хостелов и мини-отелей до сетей отелей и курортов. В базовом варианте использование системы управления отелем «1С:Отель» предусматривает необходимость наличия сервера «1С:Предприятие» и покупки соответствующих лицензий, однако разработчики также предлагают аренду «1С:Отель» в облаке. В случае использования программы «1С:Отель» в качестве облачного сервиса, необходимость приобретения лицензий отсутствует [34].

Решения и возможности использования «1С:Отель» для ООО «УК «Экватор» представлены на рисунке 3.

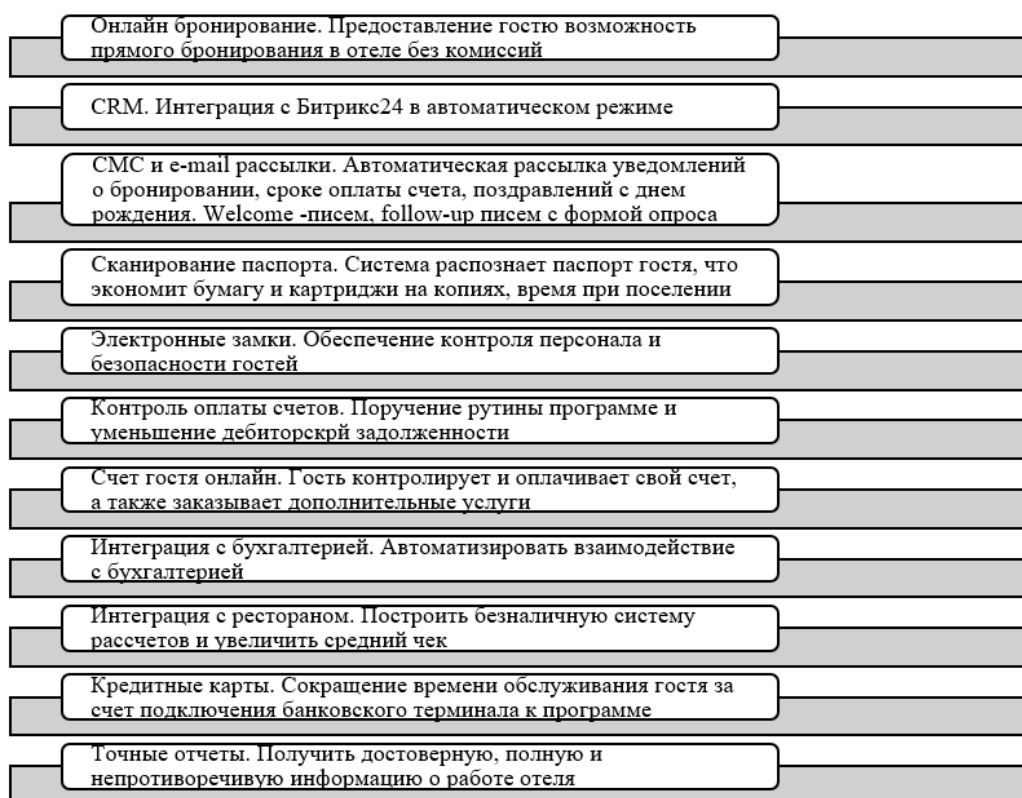


Рисунок 3 – Решения и возможности использования «1С:Отель» для предприятия ООО «УК «Экватор» [34]

Итак, с помощью системы «1С:Отель» ООО «УК «Экватор» осуществляет прямые продажи посредством модуля онлайн-бронирования, принимает платежи от гостей через Интернет, ведет базу клиентов в CRM-системе «Битрикс24», управляет электронными замками и кассовыми аппаратами, взаимодействует с ресторанными системами, ведет автоматизированный учет бухгалтерии и прочее.

В ООО «УК «Экватор» также используются специальные программы:

1) для ресторана: «1С:Предприятие 8 Ресторан», который позволяет решать следующие задачи: учет продаж, повышение качества и скорости обслуживания гостей, контроль действий персонала, уменьшение ошибок при работе с гостями (человеческий фактор), централизованное управление меню и прейскурантом, повышение лояльности посетителей, получение аналитической отчетности;

2) для бухгалтерии: «1С:Бухгалтерия 8» – это профессиональный инструмент бухгалтера, с помощью которого можно вести бухгалтерский и налоговый учет, готовить и сдавать обязательную отчетность.

В работе ООО «УК «Экватор» используется офисный пакет приложений Microsoft Office 2017, созданных корпорацией Microsoft для операционных систем Windows, Windows Phone, Android, macOS, iOS, iPadOS. В состав этого пакета входит программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др. Microsoft Office является сервером OLE-объектов и его функции могут использоваться другими приложениями, а также самими приложениями Microsoft Office. Поддерживает скрипты и макроккоманды, написанные на VBA.

Microsoft Office включает в себя несколько программ различного назначения, поэтому его называют интегрированным пакетом программ, так как интегрированным пакетом называется программное обеспечение, объединяющее в себе различные программные компоненты прикладных программ общего назначения [35].

В основном, сотрудники ООО «УК «Экватор» пользуются следующими программами Microsoft Office:

1) текстовым редактором Microsoft Word – это программа обработки текста, которая используется для создания новых документов (писем, отчетов, бюллетеней и т.д.) или изменения уже существующих. Помимо создания и редактирования текстовый редактор Microsoft Word имеет различные функции оформления текста, такие как: задание на странице полей для печати текста, оформление каждого абзаца определенным образом, выбор шрифтов для заголовков и основного текста, обрамление абзацев и страниц текста, задание колонтитулов и колонок текста, а также многое другое;

2) редактором электронных таблиц Microsoft Excel – это программа, которая используется для создания электронных таблиц или изменения уже существующих. Областью применения табличных редакторов является выполнение расчетов по формулам, составление таблиц, списков;

3) системой управления базами данных Microsoft Access. База данных (БД) – это совокупность хранимых в памяти ЭВМ и специальным образом организованных взаимосвязанных данных, единицей хранящейся в БД информации является таблица. Система управления базами данных (СУБД) – это комплекс программ и языковых средств, предназначенных для создания, ведения и использования баз данных. СУБД корпоративного направления должны быть надежными, что обеспечивается резервным копированием; безопасными – иметь защиту от несанкционированного доступа; работать с огромными объемами данных и обладать широкими функциональными возможностями. Назначение Microsoft Access – решение локальных офисных задач с ограниченным объемом данных и формирование отчетов по результатам работы, при этом отчеты могут быть представлены в стандартном для офисных приложений виде;

4) программой для работы с электронной почтой Microsoft Outlook – это офисный менеджер высокой мощности, сочетающий в себе программу электронной почты, программу для создания и отправки факсов, Планировщика Встреч и Контактов, записную книжку и многое другое, почтовый клиент с расширенным набором инструментов, поддержкой различных Web-сервисов и социальных сетей.

Также находят применение и другие программы Microsoft Office, в частности сотрудниками по рекламе и маркетинга ООО «УК «Экватор», – это:

1) программа создания презентаций Microsoft Power Point, с ее помощью можно создавать презентации различных типов: на экране, на слайдах и на бумаге. При наличии проектора слайды презентации можно проецировать на экран в увеличенном виде;

2) программу создания публикаций Microsoft Publisher; это простая в использовании программа для создания и формирования маркетинговых материалов и публикаций профессионального качества с выводом на печать и распространения по почте.

Таким образом, активное применение информационных технологий в деятельности отеля ООО «УК «Экватор» позволяет поднять бизнес на абсолютно новый уровень. От использования информационных технологий напрямую зависят существование и доходность отеля в условиях жесткой конкуренции на российском рынке, поэтому важно своевременно обновлять программы, использовать все преимущества и возможности информационных технологий.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Разработка гостиничного продукта и его реализация гостям является одним из важнейших направлений деятельности Арт-конгресс-отеля «Экватор». Именно эта задача входит в основной функционал службы продаж и маркетинга. Важной частью разработки дифференцированного гостиничного продукта является создание формы подачи гостиничного продукта, включая его дизайн, состав и создание современного гостиничного бренда. Эта задача находится в сфере ответственности маркетолога. Большое значение придается обеспечению качества гостиничного продукта и оценке его конкурентоспособности. В реализации данной задачи принимают участие представители практически всех служб.

Основными шагами алгоритма создания гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» являются:

- 1) поиск и селекция идей (в том числе анализ потребительских сегментов, конкурентный анализ, использование внутреннего ресурса и др.);
- 2) экономический анализ идей (в том числе прогноз расходов, оценка объема реализации, прогноз прибыли, учет неопределенности);
- 3) развитие концепции гостиничного продукта;
- 4) разработка дизайна гостиничного продукта;
- 5) обеспечение качества гостиничного продукта;
- 6) оценка конкурентоспособности гостиничного продукта;
- 7) реализация гостиничного продукта.

Особенного внимания при разработке гостиничного продукта требуют национальные особенности целевого сегмента гостиницы или конкретного продукта. Так, например, национальные предпочтения азиатских туристов в области пищи определяют набор блюд на шведском столе во время завтрака в гостинице.

Рассмотрим этот алгоритм на примере недавно появившейся в гостинице бесплатной услуги – «Меню подушек». Один из сотрудников хозяйственной службы обратил внимание на то, что на складе пылится набор разнообразных подушек, которые лежат без дела, хотя это можно превратить в уникальную услугу для дополнительного комфорта гостей. Анализ рынка показал, что, действительно, ни в одной из гостиниц Владивостока не предлагается подобная услуга. Так как все ресурсы для предоставления такой услуги уже имелись в гостинице, не пришлось прибегать к длительным экономическим расчетам. Путем мозгового штурма сотрудников службы приема и размещения, службы продаж и маркетинга, хозяйственной службы во главе с маркетологом была разработана концепция будущей услуги, были обговорены механизм реализации, определены ответственные, выявлены необходимые

дополнительные ресурсы и т. д. Далее маркетолог совместно с внешним дизайнером разработала несколько вариантов внешнего вида меню подушек, предназначенного для размещения в гостевых номерах, а также концепцию рекламных объявлений для страничек гостиницы с социальных сетей. После этого были проведены необходимые согласования с руководством гостиницы, были внесены требуемые корректировки, и услуга была запущена в тестовом режиме. В настоящее время услуга успешно внедрена и пользуется популярностью настолько, что, возможно, в скором времени потребуются докупать подушки.

Вопросом продвижения гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» занимается маркетолог в сотрудничестве со службой продаж и маркетинга. Этот процесс во многом схож с процессом, рассмотренном в предыдущем пункте и включает такие составляющие как:

- 1) идентификация целевой аудитории;
- 2) определение ее желаемой ответной реакции (в большинстве случаев – покупка), и, как следствие, цели коммуникационной компании;
- 3) выбор методов продвижения;
- 4) разработка общего бюджет продвижения (коммуникационный бюджет);
- 5) выбор коммуникационных каналов;
- 6) разработка коммуникационного сообщения;
- 7) публикация сообщения;
- 8) установление обратной связи с целевой аудиторией;
- 9) оценка эффективности коммуникационной деятельности.

Сегодня для продвижения гостиницы на рынке требуется использование широкого спектра маркетинговых инструментов, которые учитывают специфику предлагаемой продукции, а также происходящие изменения в расстановке конкурентных сил на рынке, особенностях поведения потребителей и общих условий функционирования предприятия [36].

Также на процесс формирования комплекса продвижения продукции большое влияние оказывает рост влияния инновационных факторов на развитие предприятий, активное включение потребителей в коммуникационный процесс, как что ключевой особенностью маркетинга в гостинице «Экватор» является активное использование интернет-технологий для продвижения гостиничного продукта. Так, например, в настоящий момент основными каналами продвижения гостиницы в Интернете является официальный сайт гостиницы, сайт «Школы гостеприимства», соцсети (ВКонтакте), Farpost, форум Vladmama.ru, Hot-Bot, под определенные события размещается информации на ресурсе Primamedia.ru.

Также гостиница на постоянной основе выступает партнером многочисленных культурных мероприятий, о чем также публикуется информация, логотип гостиницы присутствует на афишах и других печатных материалах мероприятия.

Стоит отдельно отметить информацию с официального сайта Арт-конгресс-отеля «Экватор»:

1) предоставляется возможность зарегистрироваться в системе лояльности, которая действует по накопительному эффекту: сначала скидка в 3 процента, затем, при дальнейших заездах – 5 процентов и т. д.;

2) дружественный тариф для пассажиров поезда Москва-Владивосток: минус 10 процентов на проживание при предъявлении проездного документа;

3) арт-конгресс-отель «Экватор» включен в программу лояльности туристско-информационного центра Приморского края, которая направлена на привлечение туристов в Приморский край. Гостям отеля предлагается получить бесплатную скидочную карту «Visit Primorye» в любом удобном формате: пластиковая карта или электронная. Электронную карту можно самостоятельно выпустить на сайте. Пластиковую карту можно получить на стойке администратора. Владельцы карты получают возможность бронирования номера по специальной цене минус 10 процентов;

4) также на сайте постоянно обновляется информация о предстоящих мероприятиях в залах отеля и действующих акциях. Например, сейчас действует семейное предложение при бронировании номеров с 1 июня по 31 августа по промокоду «Семья» [37].

В офлайн-среде гостиница пользуется таким средствами продвижения как наружная реклама, информационное наполнение в гостинице (стойки, лифты, тейблтенты и др).

Исходя из этого, можно сделать вывод, что технология разработки гостиничного продукта в Арт-конгресс-отеле «Экватор» представляет собой налаженный и логичный процесс, позволяющий добиваться эффективных рыночных результатов. Помимо этого, гостиница уделяет действительно большое внимание вопросу продвижения, о чем свидетельствует появление отдельной должности маркетолога и появление так называемого «Медиа-плана» на текущий год, на разработку которого направлены значительные трудовые и интеллектуальные ресурсы.

4 Система обеспечения безопасности

Средство размещения – это место повышенного скопления людей. Поэтому администрация гостиницы должна взять на себя обязанность не только обеспечить уютное проживание и гарантии хорошего отдыха, но и гарантию безопасности гостей, их жизни, здоровья, имущества и т.п. Именно поэтому, необходимо тщательный контроль в сфере безопасности гостиниц. В ООО «УК «Экватор» на данный аспект уделяют особое внимание.

Во время отдыха люди меньше думают о своей безопасности, что иногда приводит к нежелательным последствиям, связанным с риском для жизни. Поэтому задача администрации гостиниц заключается в предупреждении всех возможных рисков для жизни и здоровья постояльцев.

В целом, безопасность в данном случае содержит в себя многое. Это и защита от криминальных посягательств, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, взрыва и других чрезвычайных событий и т.д. Поэтому для достижения полноценного обеспечения безопасного проживания гостей, следует использовать системный, комплексный подход.

Системный подход основан на анализе функционирования объекта, выявлении наиболее уязвимых зон и особо опасных угроз, составлении всех возможных сценариев криминальных действий и выработки адекватных мер противодействия.

Комплексный подход включает в себя оптимальное сочетание организационных, технических и физических мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию. Принципиальную роль в данном случае играет правильный выбор технических средств и систем безопасности, их правильное проектирование, монтаж и обслуживание.

В числе организационных мероприятий следует назвать: специально разработанные системы регламентации поведения обслуживающего персонала и сотрудников, которые отвечают за безопасность; организация мероприятий для специальной подготовки кадров службы безопасности; технология гостиничного обслуживания; принципы организации порядка доступа и охраны различных категорий гостиничных номеров и служебных помещений; регламентация действий сотрудников в экстремальных ситуациях.

Очевидно, что переход к новой, современной концепции безопасности, которая предусматривает применения сложной специальной техники, требует пересмотра тактических аспектов в работе различных служб отеля.

На сегодняшний день профессионалы гостиничного дела могут использовать разнообразные средства борьбы с преступлениями, куда входят системы электронных карточных замков, сейфы, системы охранной сигнализации и видеонаблюдения и т.п.

Каждая гостиница сама разработает меры безопасности, которые должны быть нацелены на выполнение следующих задач [38]:

- 1) обеспечение охраны и безопасности постояльцев и их личного имущества во время пребывания в отеле;
- 2) защита имущества отеля от враждебных действий (краж, актов вандализма и т.п.);
- 3) обеспечение защиты отеля от террористических актов (приступов, саботажа и т.п.);
- 4) поддержание общественного порядка и обеспечения надлежащего поведения во всех общественных местах гостиницы;
- 5) обеспечение постояльцам покоя и конфиденциальности во время их пребывания в отеле;
- 6) обеспечение возможности немедленного и эффективного реагирования в случае любого события требует вмешательства персонала отеля или представителей сторонних ведомств (например, полиции, скорой помощи и т.п.);
- 7) обеспечение надлежащего поведения, а также добросовестности и честности всего персонала гостиницы;
- 8) обеспечение возможности предоставления гостиницей специальных услуг по обеспечению повышенной безопасности высокопоставленных лиц, к охране которых предъявляются особые требования.

Используя эти меры безопасности, осуществляется не только безопасность проживания гостей, но и повышается имидж отеля, его репутация, так как исключает возможность необоснованных обвинений персонала в кражах, или еще других преступлениях по отношению к постояльцам.

Главным в обеспечении безопасности клиента во время пребывания его в отеле – это ограничение и контроль доступа в его номер, то есть постоялец должен чувствовать себя в полной безопасности. Поэтому входные двери гостевых номеров сейчас оборудуют, в основном, доводчиками дверей, или внутренними дополнительными не ключевыми запорами, односторонними широкоугольными ячейками.

Централизованная система охранной сигнализации в отеле является средством обеспечения безопасности зон жизнеобеспечения гостиницы, предотвращение неконтролируемого проникновения внутрь помещения и отдельных комнат.

Для обеспечения постоянного мониторинга сигналов тревоги приемно-контрольный прибор располагается в месте круглосуточного присутствия персонала (диспетчерская, помещение охраны, приемная стойка отеля или коммутатор).

Обеспечением охранными оповещателями на открытие подлежат: все аварийные выходы из отеля; все наружные двери, которые обычно закрыты; двери служебных помещений с оборудованием, обычно работает без обслуживающего персонала (дизельная, котельная, АТС); двери ряда критических помещений гостиницы, защита которых должна обеспечиваться в то время, когда они активно не используются (кладовые спиртных напитков, кабинеты руководства, касса и др.).

Необходимо предусмотреть централизованную систему видеонаблюдения. Система должна обеспечивать возможность наблюдения в реальном масштабе времени и запись того, что делается для дальнейшего изучения.

В современных отелях с большим количеством сотрудников целесообразно оборудовать специальный служебный вход, а также предусмотреть автоматизированную систему контроля доступа и учета рабочего времени на служебном входе персонала.

Вышеописанные положения могут использоваться как базовые для построения системы безопасности отеля. Однако в каждом конкретном случае выбор систем и средств является строго индивидуальным.

Приоритетными направлениями обеспечения безопасности современной гостиницы техническими средствами являются: контроль доступа в гостиницу; комплекс мероприятий по противопожарной защите; охранный сигнализация и видеонаблюдение.

В ООО «УК «Экватор» для безопасности гостей установлена пожарная сигнализация, система видеонаблюдения, работает охрана, присутствуют сейфы, камера хранения багажа, проводятся постоянные проверки (в том числе пожарных и запасных выходов, систем сигнализации), осуществляются ремонтные работы.

Таким образом, для обеспечения безопасного проживания гостей, устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должны быть готовы к возможной угрозе, также используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы, как для обслуживающего персонала, так и для гостей; в целом, система должна быть сбалансированной и эффективной.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

Виды работ: выполнение обязанностей портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Для выполнения обязанностей портье необходимо иметь знания о правилах гостеприимства и этикета, а также уметь эффективно общаться с гостями и решать их проблемы. Обязанности портье включают в себя:

1) Регистрация гостей в отеле. Портье должен проверить наличие свободных номеров и предложить подходящий вариант, учитывая пожелания гостя. Также портье должен заполнить все необходимые документы, включая паспорт и кредитную карту.

2) Прием оплаты за проживание. Портье должен убедиться, что гость оплатил проживание и выдать ему ключи от номера.

3) Предоставление информации о дополнительных услугах. Портье может помочь гостю выбрать ресторан или заказать экскурсию, если это необходимо.

4) Решение проблем гостей. В случае возникновения проблем, портье должен помочь гостю решить их и предоставить информацию о том, как связаться с администрацией отеля.

5) Соблюдение правил безопасности.

Портье обязан следить за тем, чтобы гости не выносили из отеля ценные вещи и не нарушали правила безопасности.

Для выполнения обязанностей портье нужно уметь использовать технические и телекоммуникационные средства, такие как компьютеры, телефоны и интернет. Также необходимо уметь работать с профессиональными программами для расчета и выписки гостей, такими как системы бронирования и управления отелем.

Виды работ: составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Для составления и обработки документации по загрузке номеров необходимо иметь следующие данные: количество свободных номеров на каждый день заезда; количество бронирований на каждый день; стоимость проживания за номер в сутки; дата заезда и выезда каждого гостя; время заезда и выезда гостей; тип номера (одноместный, двухместный и т.д.).

Далее необходимо произвести расчеты для каждого номера и составить таблицу или график загрузки номеров. В таблице необходимо указать дату заезда, номер и количество гостей, которые будут проживать в номере. Также необходимо указать стоимость проживания за сутки для каждого номера.

Обработка документации по загрузке номеров включает в себя проверку правильности заполнения таблицы и соответствие данных с фактическими данными. Также необходимо проверить наличие всех необходимых документов для каждого гостя и произвести расчеты по начислению оплаты за проживание.

При ожидаемом заезде необходимо определить количество гостей, дату заезда и время заезда. Также нужно подготовить номера к заезду гостей: застелить кровати, убрать мусор и т.д.

Для начисления оплаты за проживание необходимо рассчитать стоимость проживания за каждый номер. Для этого нужно знать количество гостей в номере, стоимость проживания за сутки и количество дней проживания. Для отработки навыков начисления можно использовать программу для учета бронирования номеров.

Программа позволяет автоматически рассчитывать стоимость проживания и производить начисления. Также можно использовать калькулятор для расчета стоимости проживания.

После того, как гости заселились в гостиницу, необходимо произвести расчеты с ними. Для этого необходимо знать стоимость проживания за номер и количество дней проживания. Также необходимо учитывать дополнительные услуги, такие как завтрак, парковка и т.д.

Виды работ: отработка навыков использовал техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемом саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Для отработки навыков использования техник и приемов эффективного общения, необходимо сначала ознакомиться с ними и определить, какие из них наиболее подходят для вашей работы.

Техники эффективного общения включают в себя:

- 1) Слушание – умение слушать собеседника и понимать его точку зрения.
- 2) Я-высказывания – использование местоимения «я» вместо «ты» или «вы», чтобы показать свою позицию и мнение.
- 3) Активное слушание – это умение задавать вопросы, чтобы понять точку зрения собеседника.
- 4) Перефразирование – повторение того, что сказал собеседник, чтобы убедиться в том, что вы правильно поняли его.
- 5) Эмпатия – умение поставить себя на место собеседника и понять его чувства и эмоции.

6) Обратная связь – умение давать обратную связь собеседнику, чтобы он мог улучшить свои навыки общения.

7) Контейнирование – умение сдерживать свои эмоции и не реагировать на негативные высказывания собеседника.

8) Юмор – умение использовать юмор для того, чтобы разрядить обстановку и улучшить настроение.

9) Поощрение – умение поощрять собеседника за его достижения и успехи.

10) Принятие ответственности – умение брать на себя ответственность за свои действия и слова.

Для отработки навыка оформления бухгалтерских документов можно использовать различные программы, такие как 1С, Excel или специализированные программы для учета кассовых операций. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям включает в себя следующие шаги:

- 1) Открыть новую книгу учета и заполнить титульный лист.
- 2) Заполнить реквизиты организации и указать дату начала ведения книги.
- 3) Записать все кассовые операции за день, включая приход, расход и остаток денег.
- 4) Подсчитать общую сумму прихода и расхода за день и записать ее на последней странице книги.
- 5) Подписать книгу и поставить дату окончания ведения.

Виды работ: проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.

Для проведения инструктажа необходимо разработать программу обучения, которая включает в себя основные правила и требования безопасности для персонала службы, а также правила обращения с ценностями проживающих. Кроме того, необходимо провести обучение персонала по использованию оборудования и инструментов, которые используются в процессе работы.

Для организации хранения ценностей проживающих необходимо определить места для хранения, обеспечить их безопасность и доступность для проживающих. Также необходимо разработать правила доступа к ценностям и процедуры их выдачи и возврата.

Виды работ: заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества является важным аспектом в любой организации, которая стремится к высокому уровню качества своих услуг или продуктов. Это позволяет контролировать качество работы и

выявлять возможные проблемы до того, как они приведут к серьезным последствиям для клиентов.

В процессе заполнения документов по соответствию работ стандартам качества необходимо учитывать множество факторов, таких как: технические стандарты и требования к качеству, нормы и правила безопасности, требования к материалам и компонентам, стандарты эффективности и производительности, процедуры контроля качества. После заполнения документов по качеству работ, организация может проводить регулярный мониторинг и аудит, чтобы убедиться, что все работы соответствуют стандартам и требованиям.

Кроме того, ведение учета забытых вещей является важной задачей для любой организации, особенно для тех, которые предоставляют услуги. В таких случаях, забытые вещи могут привести к неудобствам для клиента и даже к финансовым потерям для компании. Для того чтобы избежать таких ситуаций, необходимо вести учет забытых вещей и своевременно информировать клиентов о том, что их вещи были найдены и возвращены. Также можно использовать специальные системы учета и контроля, которые помогут отслеживать забытые вещи и предотвращать возможные проблемы.

Таким образом, заполнение документов по соответствию работ стандартам качества и ведение учета забытых вещей являются важными аспектами деятельности любой организации, которые помогают обеспечить высокое качество услуг и продуктов и минимизировать возможные негативные последствия.

Виды работ: проведение контроля готовности номера к заселению – это процесс проверки соответствия номера установленным стандартам и требованиям для обеспечения комфортного проживания гостей.

Контроль включает в себя проверку наличия необходимых удобств и оборудования, чистоты номера и его оборудования, а также соответствие номера заявленному классу.

Приемка и оценка качества уборки номера, служебных помещений и помещений общего пользования – это важный этап в работе гостиницы. Он позволяет оценить качество работы персонала и определить уровень удовлетворенности гостей. Приемка включает в себя осмотр номера на предмет чистоты, наличия всех необходимых предметов и оборудования, а также проверку качества уборки. Оценка качества уборки проводится на основе установленных стандартов и критериев, таких как чистота, свежесть белья и полотенец, отсутствие повреждений мебели и оборудования и т.д.

Проведение контроля готовности номера к заселению и приемки и оценки качества уборки является важным этапом в работе гостиницы и позволяет обеспечить комфортное проживание гостей и высокое качество обслуживания.

6 Индивидуальное задание

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям

Служба приема и размещения – это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера. Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению.

Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации в программу. В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- 1) номера занятые, свободные, на брони;
- 2) список номеров, оплаченных до 12 часов;
- 3) список гостей, выезжающих в любой день;
- 4) сведения о конкретном госте;
- 5) список постоянных гостей отеля;
- 6) список нежелательных гостей отеля;
- 7) статистика на день, месяц, год и др.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток.

На этаже дежурные по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

При эксплуатации номерного фонда встречаются различные ситуации, складывающиеся между гостем, номерным фондом и персоналом гостиницы.

Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определенное название, определяя статус номера. Например:

- 1) занят – гость оформлен в данный номер;
- 2) продление – гость не выписан сегодня и остается еще на ночь;
- 3) перемена – гость уже уехал, но номер еще не убран;
- 4) бесплатный – номер занят, но гость не платит за него;
- 5) не беспокоить – гость просил не беспокоить;
- 6) не спал – гость оформлен, но постель не была использована;
- 7) шкипер – гость покинул гостиницу без оплаты;
- 10) свободен и готов – номер убран, проверен и готов к заселению;
- 11) поздняя выписка – гость оплатил выезд после расчетного часа;
- 12) поврежден – номер требует ремонта.

Дежурный администратор должен в любой момент четко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене: количество забронированных номеров, освобождающиеся к 12, ожидаемый заезд, бронь руководства, VIP – заезд номера для свободного поселения.

Первый учет производится рано утром. Тогда же следует зарезервировать несколько разных номеров на непредвиденный случай. Напомнить гостю, что ему пора уезжать, можно, принуждать гостя к отъезду нельзя [39].

В гостиницах используют два вида расчетов – наличный и безналичный (перевод денег на счет гостиницы). В отелях в качестве безналичного расчета принимаются кредитные карты. Для расчетов с помощью пластиковых карт должно быть специальное оборудование: импринтер или электронный терминал.

Для оплаты по безналичному расчету могут быть использованы дорожные и именные чеки. Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, поэтому гость выбирает услуги в гостинице или в ресторане ровно на эту сумму. Получатель чека, т.е. гостиница, должен определить только подлинность чека, так как чековая компания, которая выписала дорожный чек, гарантирует оплату по нему, поскольку он уже оплачен клиентом. Дорожный чек не может быть передан другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом банке.

Именные чеки выписывает гость на требуемую к оплате сумму каждый раз, когда это необходимо. Для зачисления платежа по такому чеку на счет гостиницы требуется определенное время.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» оплата за проживание производится в соответствии единым расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 часов той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда. При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа. При задержке выезда не более, чем

на 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 17:59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18:00 до 23:59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более, чем на 12 часов, оплата взимается за сутки.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» Исполнитель должен обеспечить предоставление льгот категориям лиц, имеющим право на получение льгот в соответствии с действующим законодательством. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг, должен размещаться в помещении службы приема в удобном для обозрения месте.

Если расчет оплаты делается вручную, то гостю выписывается счет. Счет оформляется в трех экземплярах, каждый из которых имеет один и тот же регистрационный номер. Первый экземпляр счета со штампом гостиницы «оплачено» выдается гостю. Второй экземпляр в конце смены передается в бухгалтерию. Третий остается в книжке счетов. Для их хранения в службе существует специальная картотека счетов, в которой счета хранятся в специальном кармашке по датам выезда.

Бывают случаи, когда гость отказывается оплатить ту или иную услугу. При решении таких ситуаций к каждому случаю нужно подходить индивидуально. В таких случаях необходимо отвести клиента от общей очереди, можно пригласить руководителя службы. В любом случае выяснение обстоятельств недоразумения не должно быть оскорбительным для клиента.

Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно без применения новых технологий. Новые технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов, в частности электронное резервирование, и способствуют улучшению качества обслуживания одновременно при сокращении персонала. Автоматизированные системы направлены на повышение производительности труда и уровня знаний у высших управленческих работников.

Никакая гостиница в современном мире высоких технологий не может существовать без выхода в глобальную компьютерную сеть Интернет. Доступ к Интернету дает практически неограниченные возможности в поиске деловых партнеров, налаживании отношений, рекламы, продвижения услуг, а также предоставляет возможность связи с непосредственными клиентами, минуя многочисленных посредников, что снижает себестоимость гостиничных услуг. Помимо этого, необходимым является также наличие компьютерной системы бронирования, которая позволяет бронировать и резервировать места в гостинице в зависимости от потребностей гостей и имеющихся возможностей гостиницы [40].

Заключение

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики являлись приобретение практического опыта по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в ООО «УК «Экватор».

Для достижения указанных целей мною были выполнены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии ООО «УК «Экватор», общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) выполнение обязанностей портье;
- 3) отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
- 4) отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- 5) отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 6) отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- 7) отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями;
- 8) отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- 9) отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 10) выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- 11) составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- 12) выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- 13) составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- 14) оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;
- 15) оформление актов на списание малоценного инвентаря;
- 16) осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих;

17) проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

18) оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.; ведение учета забытых вещей;

19) отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей; заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;

20) проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы; оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг;

21) информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах; проведение контроля готовности номеров к заселению;

22) оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;

23) оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; оформление отчетной документации.

В ходе прохождения производственной (по профилю специальности) практики были изучены нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия – ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»), рассмотрена организационная структура и взаимодействие подразделений на предприятии. В результате выявлено, что в ООО «УК «Экватор» действует линейно-функциональная организационная структура. С учетом специфики и вида деятельности отеля, ее масштаба, численности персонала, данный тип организационной структуры является вполне приемлемым и оптимальным.

В ходе прохождения производственной (по профилю специальности) практики был осуществлен анализ деятельности ООО «УК «Экватор», выявлены особенности организации обслуживания гостей на предприятии, охарактеризована культура ООО «УК «Экватор», исследована технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта, система обеспечения безопасности.

В результате выявлено, что в целом обслуживание клиентов и гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться.

Можно сделать вывод, что гостиница «Экватор» обладает неоспоримыми достоинствами, благодаря которым может конкурировать с другими средствами размещения в городе Владивосток. Прежде всего, рядом с гостиницей находятся ключевые культурные, деловые, административные и развлекательные центры, исторические

достопримечательности, основные транспортные развязки города. Также ООО «УК Экватор» является членом Российской Гостиничной Ассоциации, и директор гостиницы возглавляет представительство Ассоциации в г. Владивостоке. Руководство уделяет особое внимание работе сотрудников: проводит различные тренинги, создает благоприятную атмосферу для плодотворной и динамичной работы. Олимпийцы, артисты театра и кино, популярные исполнители, известные люди города – все они выбирали и продолжают выбирать «Экватор».

ООО «УК Экватор» постоянно развивается для удовлетворения потребностей потребителей: руководство увеличивает возможности гостиницы, интегрирует в ее работу современные технологии, обеспечивает успешность работы гостиницы.

В процессе прохождения производственной (по профилю специальности) практики, мною были приобретены необходимые практические умения и навыки работы путем непосредственного участия в деятельности научно-исследовательской работы.

Кроме того, к достижениям следует отнести систематизацию, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций, применение практических знаний, полученных в процессе обучения, при решении реальных задач, приобретены навыки и исследовательской работы. Таким образом, по окончании производственной (по профилю специальности) практики цели были достигнуты, поставленные задачи решены.

Список использованных источников

- 1 Индустрия туризма и гостеприимства [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 27.05.2024).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства [сайт]. – URL: <https://studfile.net/> (дата обращения: 27.05.2024).
- 3 10 интересных фактов об «Экваторе» // Сообщество «Арт-конгресс-отель «Экватор» в социальной сети «ВКонтакте». – 2023. – 5 мая. – URL: https://vk.com/wall712313485_212 (дата обращения: 28.05.2024).
4. Контакты и информация. Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/> (дата обращения: 28.05.2024).
- 5 Помещения для мероприятий во Владивостоке. Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/places/> (дата обращения: 29.05.2024).
- 6 ООО «УК «Экватор». Федеральный перечень туристских объектов [сайт]. – URL: <http://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/15531> (дата обращения: 30.05.2024).
- 7 Гражданский кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.07.2023, с изм. и доп., вступ. в силу с 12.09.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – 29 января. – № 5. – Ст. 410.
- 8 Налоговый кодекс Российской Федерации: часть вторая: Федеральный закон от 05.06.2000 № 117-ФЗ (ред. от 23.03.2024, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2000. – 7 августа. – № 32. – Ст. 3340.
- 9 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ (ред. от 13.06.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – 16 февраля. – № 7. – Ст. 785.
- 10 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 25.12.2023) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – 2 декабря. – № 49. – Ст. 5491.
- 11 О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) // Российская газета. – 1992. – 7 апреля.
- 12 О безопасности: Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ (ред. 10.07.2023) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – 3 января. – № 1. – Ст. 2.
- 13 ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru/contragent/> (дата обращения: 01.06.2024).
- 14 Малое предприятие: критерии отнесения в 2024 году [сайт]. – URL: <https://glavkniga.ru/situations/> (дата обращения: 01.06.2024).

15 Финансовая отчетность ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://bo.nalog.ru/> (дата обращения: 01.06.2024).

16 Учредительные документы ООО [сайт]. – URL: <https://www.malyi-biznes.ru/registraciya-ooo/uchreditelnie-dokumenty-ooo/> (дата обращения: 02.06.2024).

17 Структура управления гостиничным предприятием [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/7156201/page:6/> (дата обращения: 03.06.2024).

18 Совершенствование организационно-управленческой структуры гостиницы в целях повышения уровня сервиса [сайт]. – URL: https://spravochnik.ru/gostinichnoe_delo/ (дата обращения: 03.06.2024).

19 Линейно-функциональная организационная структура управления предприятием [сайт]. – URL: <http://ru.solverbook.com/spravochnik/menedzhment/linejno-funkcionalnaya-organizacionnaya-struktura-upravleniya-predpriyatiem/> (дата обращения: 04.06.2024).

20 Функционирование основных служб гостиницы [сайт]. – URL: <https://studfile.net/> (дата обращения: 05.06.2024).

21 Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля [сайт]. – URL: <https://studfile.net/> (дата обращения: 06.06.2024).

22 Характеристика службы питания [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 07.06.2024).

23 Служба маркетинга и продаж [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5582380/> (дата обращения: 07.06.2024).

24 Кадровая служба гостиничного комплекса [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 08.06.2024).

25 Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/2798583/page:7/> (дата обращения: 09.06.2024).

26 Отдел закупок в гостиницах, отелях: структура, функции, обязанности, требования, предъявляемые к отделу [сайт]. – URL: <https://new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/procurementdepartment/> (дата обращения: 09.06.2024).

27 Функции и задачи – База знаний СК Отель Менеджмент [сайт]. – URL: https://sk-hotels.com/knowledgebase/index.php/Функции_и_задачи (дата обращения: 09.06.2024).

28 Как работает служба безопасности отеля [сайт]. – URL: <https://blog.ostrovok.ru/> (дата обращения: 09.06.2024).

29 ООО «УК «Экватор». Виды деятельности [сайт]. – URL: <https://www.list-org.com/company/> (дата обращения: 10.06.2024).

30 Услуги гостиничного бизнеса и службы, их осуществляющие [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/1728474/page:4/> (дата обращения: 10.06.2024).

- 31 Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/> (дата обращения: 10.06.2024).
- 32 Маршрут построен – 2024 [сайт]. – URL: <https://travel.spec.kp.ru/> (дата обращения: 11.06.2024).
- 33 Виды уборочных работ [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5674364/page:3/> (дата обращения: 13.06.2024).
- 34 1С:Отель - система управления сетью отелей [сайт]. – URL: <http://1shotel.ru/> (дата обращения: 14.06.2024).
- 35 Использование программы Microsoft Office в профессиональной деятельности – URL: <https://nkr-akns.obr.sakha.gov.ru/mfcpk/ispolyzovanie-programmi-microsoft-office> (дата обращения: 14.06.2024).
- 36 Продвижение гостиничных услуг [сайт]. – URL: <https://spravochnik.ru/marketing/> (дата обращения: 14.06.2024).
- 37 Акции и спецпредложения. Официальный сайт Арт-конгресс-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru/promotions/> (дата обращения: 15.06.2024).
- 38 Меры обеспечения безопасности отеля. Туристический бизнес [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/mery-obespecheniya-bezopasnosti-otelya/> (дата обращения: 16.06.2024).
- 39 Документация, необходимая для учета использования номерного фонда [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/4451486/page:7/> (дата обращения: 17.06.2024)
- 40 Виды расчетов [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/4451486/page:8/> (дата обращения: 18.06.2024).

Приложение А

Внешний вид ООО «УК «Экватор» (Арт-конгресс-отеля «Экватор»)



Рисунок А.1 – Экстерьер ООО «УК «Экватор»

Приложение Б

Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (ул. Набережная, 20)

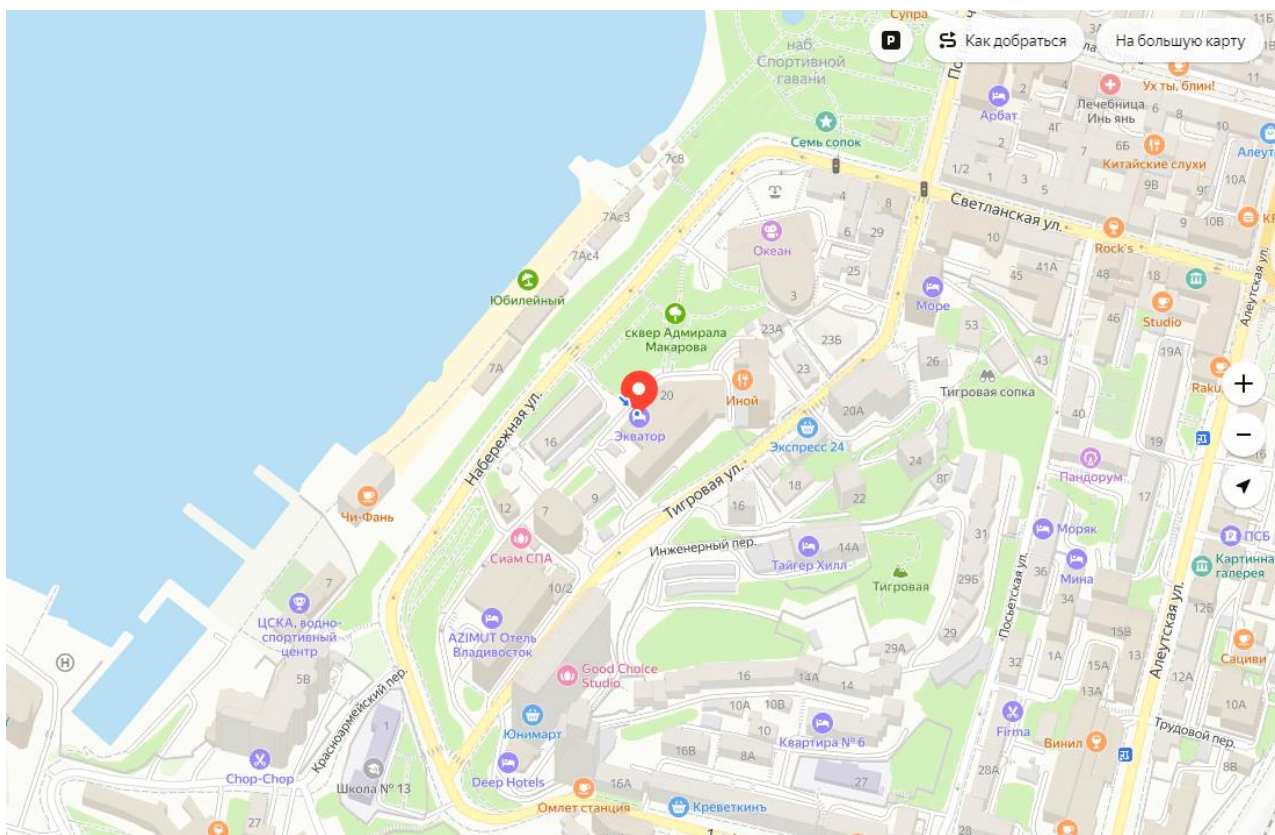


Рисунок Б.1 – Схема проезда до ООО «УК «Экватор»

Приложение В

Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории 3 звезды



Рисунок В.1 – Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории 3 звезды

Приложение Г

ОСУ ООО «УК «Экватор»

Управляющий отелем									
Служба приема и размещения	Хозяйственная служба		Ресторанная служба	Отдел продаж и маркетинга	Отдел кадров	Финансовая служба	Отдел закупок	Служба безопасности	Инженерно-техническая служба
Старший администратор	Руководитель хозяйственной службы		Шеф-повар	Руководитель отдела продаж и маркетинга	Менеджер по работе с персоналом	Главный бухгалтер	Закупщик	Руководитель службы безопасности	Главный инженер
Администраторы	Супервайзер	Инспектор общественных зон	Повара	Менеджеры по продажам		Бухгалтера		Охранники	Инженеры
	Горничные	Уборщики общественных зон	Официанты	Маркетолог		Кассиры		Сотрудник по надзору за парковкой	Электрики
	Прачечная	Дворники	Мойщики посуды						Сантехники

Рисунок Г.1 – ОСУ ООО «УК «Экватор»

Приложение Д

Номерной фонд ООО «УК «Экватор»

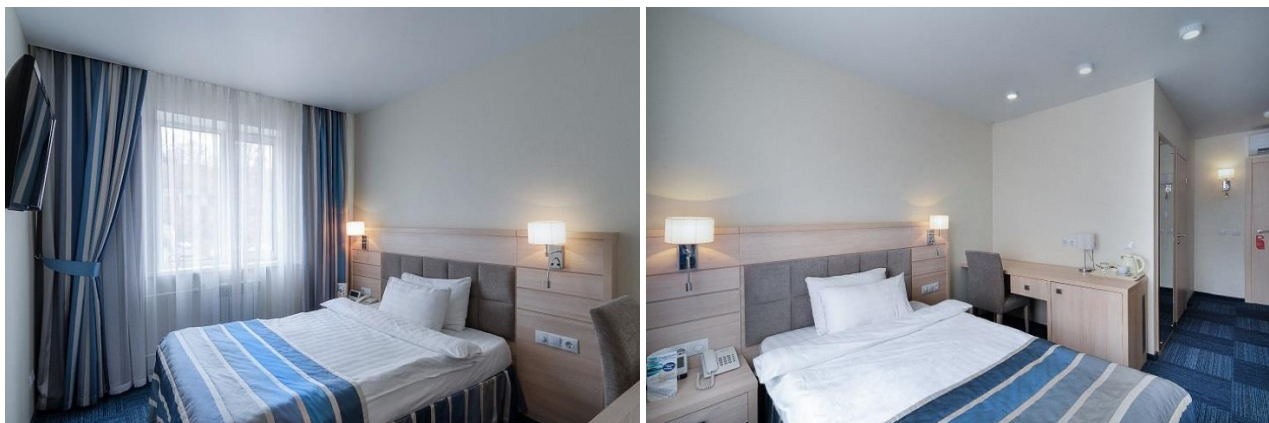


Рисунок Д.1 – Номер категории «Стандарт» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.2 – Номер категории «Стандарт с видом на море» ООО «УК «Экватор»

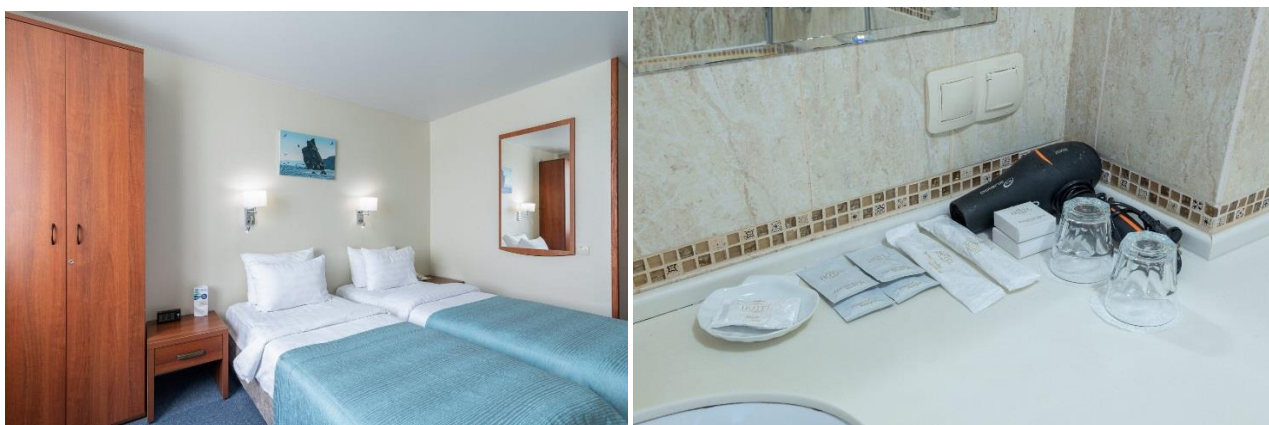


Рисунок Д.3 – Номер категории «Стандарт двухместный» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.4 – Номер категории «Стандарт двухместный с видом на море»
ООО «УК «Экватор»

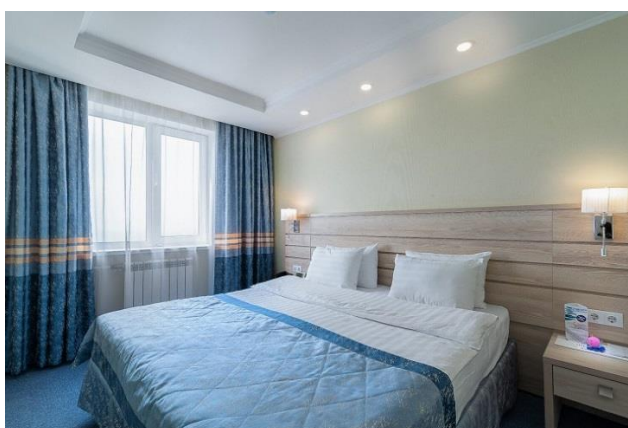


Рисунок Д.5 – Номер категории «Джуниор Сьюит» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.6 – Номер категории «Джуниор Сьюит с видом на море» ООО «УК «Экватор»

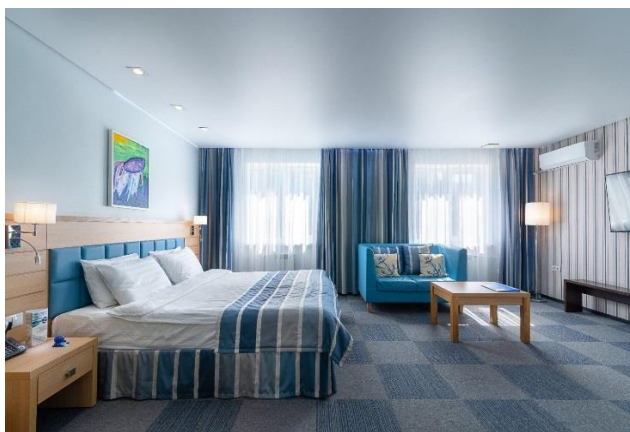


Рисунок Д.7 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный» ООО «УК «Экватор»



Рисунок Д.8 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный с видом на море» ООО «УК «Экватор»

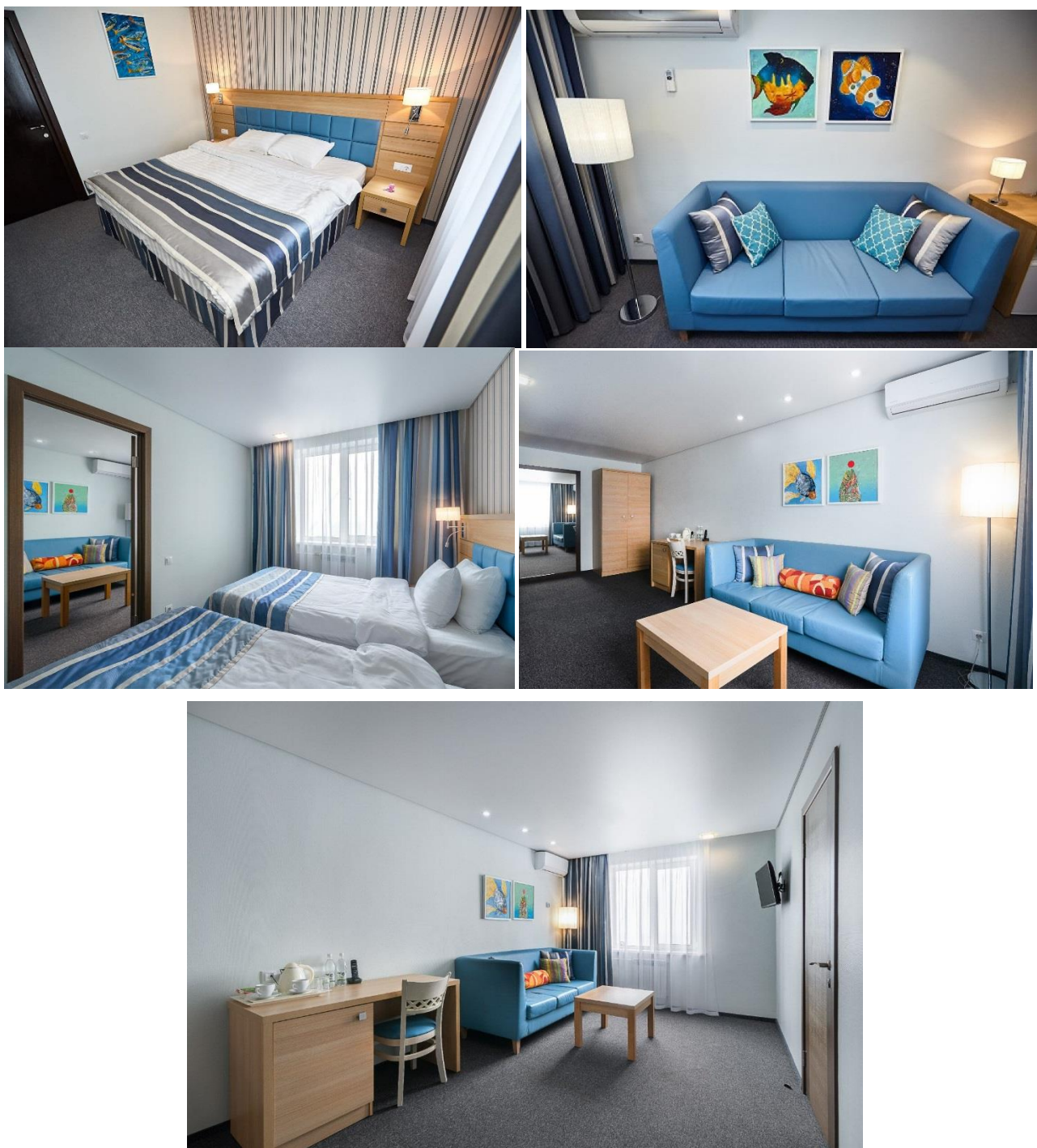


Рисунок Д.9 – Номер категории «Люкс с видом на море» ООО «УК «Экватор»

Приложение Е

Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор»

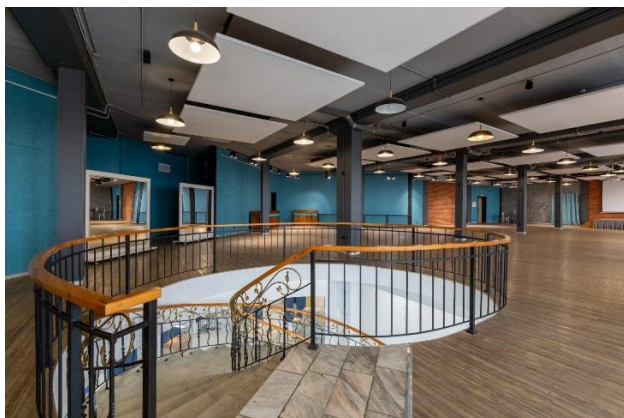


Рисунок Е.1 – Зал «Бохай» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.2 – Зал «Виктория» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.3 – Зал «Флагман» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.4 – Зал «Муссон» в ООО «УК «Экватор»



Рисунок Е.5 – Зал «Бриз» в ООО «УК «Экватор»

Приложение Ж

Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

ГОРЯЧИЕ НАПИТКИ			
Эспрессо	50 мл	140	
Американо	150 мл	140	
Капучино	200 мл	220	
Чай заварной (черный/зеленый)	500 мл 200	900 мл	300
Чай заварной авторский	900 мл	350	
Чай пакетированный Гринфилд	200 мл	40	
Глинтвейн безалкогольный	200 мл	150	
Какао	250 мл	200	
ХОЛОДНЫЕ НАПИТКИ			
Коктейль молочный классический	300 мл	250	
Коктейль молочный с сиропом	300 мл	280	
Сок «Я»	200 мл	90	
Компот ягодный	200 мл	40	
Аква Минерале	500 мл	80	
Пепси	250 мл	200	
7 АП	250 мл	200	
Миринда	250 мл	200	
Эвервес	250 мл	200	

Рисунок Ж.1 – Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

ХОЛОДНЫЕ ЗАКУСКИ		
Брускетта с грибами	1/125	240
Брускетта с муссом из лосося	1/90	210
Брускетта с бужениной	1/120	220
Икра из томленных овощей	150/50	230
Пряная сельдь шеф-посола с луком и картофелем	1/160	190
САЛАТЫ		
Салат из свежих овощей с домашним Песто	1/200	290
Оливье с жареными колбасками	1/160	280
Салат с курицей в медово-горчичной заправке	1/180	270
Салат из свежих овощей с редисом и яйцом Пашот	1/270	310
Баклажаны в кисло-сладком соусе	1/200	330
Цезарь с семгой	1/160	360
Салат из языка с картофелем и домашней сальсой	1/240	380
СУПЫ		
Солянка сборная мясная под чесночной лепешкой	300/20	320
Крем-суп из цветной капусты с грудинкой	210/10	230
Бульон с фрикадельками из индейки и гренками	320/40	240
ГОРЯЧИЕ БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И МОРЕПРОДУКТОВ		
Палтус на косточке с пюре и укропным соусом	100/200	580
Морепродукты со шпинатом в сливочном соусе	1/250	460
Кальмар, жаренный с картофелем и грудинкой	1/250	390
Котлеты из форели с пюре из цветной капусты	150/100	380
ГОРЯЧИЕ БЛЮДА ИЗ МЯСА И ПТИЦЫ		
Курица, запеченная на капусте, с овощами и Моцареллой	1/230	340
Отбивные из индейки на подушке из глазированных овощей	100/80	360
Стейк из свинины с картофелем Спайс, соус Барбекю	100/120	420
Бефстроганов из говяжьей вырезки с картофельным пюре	120/110	440
Куриная ножка без кости гриль с пикантной морковью	180/100	380
Говядина с грибами в винном соусе	1/220	470
Биточки из баранины и говядины с теплым овощным миксом	140/200	480
ПАСТЫ И БЛЮДА ИЗ ТЕСТА		
Вареники с картофелем (с грибным соусом или жареной грудинкой на выбор)	1/300	280
Фетучини с домашними фрикадельками	1/300	330
Спагетти с морепродуктами в сливочном соусе	1/260	390
Пельмени домашние с соусом из языка	1/300	380
ГАРНИРЫ		
Картофель фри, кетчуп	150/20	210
Картофель Пушкин	1/150	140
Рис	1/150	80
Чесночные тосты из домашнего хлеба	1/80	120
Хлебная корзинка с зеленым маслом	100/20	90
ДЕСЕРТЫ		
Шоколадная колбаса	1/150	260
Графские развалины	1/140	230
Облепиховый кисель с мороженым и домашним печеньем	180/30	220
Сырники со сметаной и вареньем из малины	140/60	240
Блинчики со сметаной и фруктовой сальсой	100/50	160
Шарик мороженого с топингом	50/20	80

Рисунок Ж.2 – Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор»

Приложение И

Стандарты обслуживания в ООО «УК «Экватор» для сотрудников СПиР

1. Встретить и поприветствовать гостя

Встречать гостя исключительно стоя. поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Доброе утро/день/вечер/доброй ночи. Добро пожаловать в конгресс - отель «Экватор»

Обращаться к гостям по имени/ имени отчеству, особенно это касается постоянных гостей.

2. Спрашиваем имя гостя

Узнать имя гостя, чтобы обращаться по имени.

Уточнить у гостя проживал ли он у нас ранее?

«Простите, как я могу к Вам обращаться?»

Произнести имя гостя в течении всего обслуживания не менее двух раз.

«И.О. подскажите, пожалуйста, оставались ли вы в нашем отеле ранее?»

3. Уточняем наличие брони

-Узнаем о наличии бронирования;

-Ф.И. гостя на кого забронирован номер;

-Название компании (если корпоративный заказ);

-Имя ответственного лица.

«И.О., номер забронирован на Ваше имя?»

«И.О., могу я узнать название компании, которая бронировала Вам номер?»

4. Уточняем детали

Когда нашли бронь, необходимо уточнить все детали:

Имя, даты проживания, тип номера.

-прочитать все примечания, профиль.

«И.О., у Вас забронирован 1-местный номер повышенной комфортности с видом на город. Даты проживания с 12 Мая по 14 Мая. Также включен завтрак с завтрашнего дня. Верно?»

5. Узнать о регистрации в системе лояльности

6. Поселение

-Попросить паспорт для регистрации

-Дать гостю на подпись анкету, в которой прописано, что он соглашается с правилами проживания в отеле.

«Можно мне Ваш паспорт для регистрации?»

«И.О., подпишите, пожалуйста, анкету, в которой прописано, что вы соглашаетесь с правилами проживания в нашем отеле и согласны на обработку персональных данных».

-Вносим все паспортные данные и № телефона в профиль гостя в 1С.

ОБЯЗАТЕЛЬНО

-Провести в программе «поселение»

*время заезда в гостиницу 14:00

*расчетный час в 12:00

1С//бронь// «поселить»//

7. Оплата

-Произнести отчетливо гостю стоимость проживания.

«И.О., цена номера за сутки ... рублей. Общая стоимость проживания за ... дней ... рублей».

-Взять деньги и пересчитать на поверхности стойки на виду у гостя. Произнести вслух полученную сумму.

-Убрать деньги на рабочее место администратора, чтобы они были в зоне видимости администратора.

-Напечатать чек на контрольно-кассовой машине.

«Ваша ... рублей».

Выдать гостю сдачу пересчитывая в зоне видимости гостя, и проговаривая сумму словами.

«И.О., Ваша сдача ... рублей, пожалуйста».

Отдать чек.

-Распечатать счет для гостя, и положить на временное хранение в ячейку для ключей в комнате за стойкой.

-Предупредить гостя о том, что необходимо сохранить чек об оплате номера до конца проживания.

Счет отдаем гостю при выезде.

8. Выдача ключей и информации гостю

Выдать ключ и объяснить, как добраться до номера

«Ваш номер находится на «...» этаже в большом крыле, от лифта направо».

Не проговариваем гостю № комнаты, только этаж.

Рисунок И.1 – Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при заселении гостя

-Встречать гостя исключительно стоя. Поприветствовать словами, улыбаясь при этом: «Доброе утро/день».

-Открыть номер комнаты в 1С, чтобы узнать И.О. гостя.

-Обращаться к гостям по имени/ имени отчеству, особенно это касается постоянных гостей.

2.Разговор с гостями

-Поинтересоваться у гостя, как провели время и попросить оставить отзыв на удобной ему платформе

«И.О., как вы провели время? Всё хорошо?

Не могли бы Вы оставить Ваш отзыв? (на сайте).

Мы будем очень благодарны».

3.Проверка в системе 1С наличие долгов

-Проверить расчетный баланс гостя по номеру комнаты.

-Взять с гостя необходимую сумму, если есть задолженность.

-Провести платеж в программе и выбить чек.

-Взять с гостя необходимую сумму, если он пользовался дополнительными услугами отеля на момент выезда: мини-бар, услуги прачечной и химчистки.

-Выдать гостю сдачу проговаривая сумму словами и пересчитывая сдачу в присутствии гостя.

-Выдать гостю счет за проживание, попросить проверить данные.

1С//номер комнаты//лицевые счета//

«И.О., у Вас имеются начисления за прачечную на сумму 250 рублей».

«Ваша сдача 50 рублей, пожалуйста».

Примечание**(если гость испортил имущество гостиницы)

-Взять с гостя штраф за порчу имущества, согласно акту**

** -Акт составляется и приносит супервайзер НФ.

4.Прощание с гостем

-Спросить гостя, может ему ещё нужна какая-то помощь. (заказать такси, подсказать как добраться до того или иного места)

-Попрощаться с гостем.

«И.О., чем-нибудь ещё я могу Вам помочь?»

«Благодарим за выбор гостиницы «Экватор», надеемся увидеть Вас снова.

Всего доброго. /Счастливого пути/Будем рады видеть вас снова в конгресс-отеле «Экватор»

Рисунок И.2 – Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при выселении гостя

1.Бронирование по телефону

-Ответить на телефонный звонок не позднее 3-го сигнала.

-Звонок важнее, чем обслуживание непосредственно присутствующих гостей.

Извиниться перед гостями у стойки и взять трубку: «Прошу прощения, 1 минуту, пожалуйста».

2.Представиться

-Поднять трубку и поприветствовать гостя: «Добрый день/вечер/доброй ночи, АРТ конгресс-отель «Экватор». Меня зовут Дарья. Чем могу помочь?»

3.Узнать имя гостя

«Извините, как я могу к Вам обращаться?»

4.Прием информации от гостя

-Определить запрос гостя с использованием уточняющих вопросов (даты проживания, время заезда/выезда, интересующая категория номера, кол-во проживающих, питание, трансфер, наличие животных, проживали ли ранее в конгресс-отеле «Экватор» зарегистрирован ли в программе лояльности)

-Уточнить у гостя останавливался ли он в нашей гостинице ранее. Если останавливался, спросить, как давно, в какой категории.

«И.О., могу я узнать, в какие даты планируете приехать? Сколько будет человек?»

«И.О., какой номер Вас интересует?»

В котором часу Вы планируете приехать?»

-Выслушать гостя.

-Записать информацию.

5.Предоставление информации о гостинице и услугах.

-Дать полную информацию о наличии номеров, их стоимости, и дополнительных услугах (начинать с номера бизнес-класса, переходя к эконом классу).

Если гость просит номер «подешевле», то предлагаем номера сначала повышенной комфортности, затем стандарты, затем экономы.

-Смотрим наличие в 1С свободных номеров.

«И.О., на Ваши даты заезда могу предложить Вам студию. Комфортабельный номер. В стоимость проживания включен завтрак. Также в номере имеется всё необходимое: чайный набор, фен».

«И.О., одну минуту, пожалуйста, я проверю ещё раз наличие свободных номеров на интересующие Вас даты».

«Ещё могу предложить Вам номер повышенной комфортности с видом на море. В стоимость так же включены завтраки на 2е персоны»

6.Бронирование по программе

-После того, как гость определился с номером, забронировать номер в программе 1С

-Проверяем вслух информацию, полученную от гостя: ФИО гостя, на которого делать бронь, контактный номер телефона, количество человек, время заезда и выезда, дети, питание.

Обязательно взять контактный номер телефона.

«И.О., номер бронируем на Вас?»

Я правильно Вас поняла: бронируем один двухместный номер повышенной комфортности с видом на море. Заезд 20 Мая, время заезда стандартное в 14:00.

Количество проживающих 2 человека. Выезд 22 Мая до 12:00 дня. Всё верно?»

«Ваш номер телефона, пожалуйста?»

-Если у гостя есть какие-то пожелания или предпочтения (расстелить диван, аллергия на синтепон, поставить раскладушку) укажите это в примечаниях.

1С//бронь//примечания// «Поставить обогреватель в номер»

1С//бронь//значок с лупой около имени гостя//примечания.

7.Прощение с гостем

-Озвучить гостю номер брони.

-Уточнить у гостя, есть ли что-то, чем вы ещё можете ему помочь

-Завершить разговор.

Положить трубку после гостя

«И.О., номер забронирован. Ваш номер бронирования 8****.

«И.О., что-нибудь ещё я могу сделать для Вас?»

«И.О., благодарю за звонок. Ждем Вас 20 Мая. Всего доброго! До свидания

Рисунок И.3 – Стандарт действия администратора Арт-конгресс-отеля «Экватор» при телефонном разговоре и бронировании по телефону

Приложение К

Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор»



кватор
EQUATOR



Инструкция о мерах пожарной безопасности для гостей

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности в Гостинице.

1. Курить в здание Гостиницы запрещено.
2. Допускается курение на открытом воздухе в специально отведенных для этого местах, обозначенных знаком "Место для курения".
3. Запрещено пользоваться самодельными электронагревательными приборами.
4. Запрещено эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
5. Запрещено применение открытого огня в здании Гостиницы.
6. Уходя из номера, запрещено оставлять без присмотра включенными бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
7. Запрещено накрывать электролампы и светильники.
8. Запрещено приносить и хранить в номере Гостиницы взрывоопасные, пожаровзрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
9. Запрещено оставлять без присмотра детей до 14 лет.
10. Запрещено использовать средства пожаротушения не по назначению.

Если Вы прибыли в здание в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов, лестниц и расположения средств пожаротушения.

В случае пожара в Вашем номере:

- Не поддаваться панике!
- Немедленно сообщите о случившемся дежурному персоналу по телефону 401 (внутренний) или 2300-110. Либо в пожарную охрану по телефону – 112, указав адрес объекта, этаж, что горит и свою фамилию.
- Примите все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения.
- Если пожар удалось локализовать: организуйте наблюдение за местом горения (на безопасном расстоянии), не допуская к нему посторонних. Дождитесь дальнейших распоряжений администрации Гостиницы.

Если пожар НЕ удалось локализовать, в случае пожара вне вашего номера или услышав звуки пожарной сигнализации

- Выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок.
- Эвакуируйтесь из здания по путям эвакуации в соответствии с обстановкой, попутно помогая пострадавшим людям. Прикройте лицо влажной тряпкой, во избежание отравления продуктами горения. Лифтом пользоваться запрещено!
- Подойдите к месту сбора в парке рядом с памятником вице-адмиралу С.О. Макарову (50 м от здания) и сообщите администратору об успешной эвакуации. Дождитесь дальнейших распоряжений администрации Гостиницы.
- Возвращаться в здание без разрешения пожарной охраны и (или) директора Гостиницы строго запрещено!

Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя

- Оставайтесь в Вашем номере. Сообщите об этом дежурному персоналу по телефону 401 (внутренний) или 2300-110 (либо в пожарную охрану по телефону – 112). Закройте все щели, вентиляцию влажными тряпками, во избежание проникновения дыма. Из окна вывесьте тряпку, для обозначения вашего места нахождения. Закройте окно! Прикройте лицо влажной тряпкой, во избежание отравления продуктами горения.
- Не поддаваясь панике, дождитесь спасения.

Рисунок К.1 – Инструкция о мерах пожарной безопасности в ООО «УК «Экватор»



кватор
EQUATOR



УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Гостиница Экватор»
Колитенко В.Э.
30.03.2017 г.

ИНСТРУКЦИЯ О ДЕЙСТВИИ ГОСТЕЙ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Обнаружение подозрительного предмета, который может оказаться взрывным устройством

Если обнаруженный предмет не должен, как вам кажется, находиться «в этом месте и в это время», не оставляйте этот факт без внимания:

- ни в коем случае не пользуйтесь телефоном;
- ни в коем случае не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте находку;
- сообщите о находке любому сотруднику гостиницы;
- постарайтесь сделать так, чтобы люди отошли как можно дальше от опасной находки.

При угрозе взрыва в помещении:

- если вы почувствовали, что взрыв неизбежен, быстро ложитесь и прикройте голову руками. В этом положении воздействие ударной волны уменьшается примерно в шесть раз. Если есть возможность, ложитесь в месте соединения несущих конструкций (пола и стены);
- не паникуйте, будьте бдительными и внимательными;
- опасайтесь падения штукатурки, арматуры, строительных конструкций, шкафов, полок. Держитесь подальше от окон, зеркал, светильников.

Алгоритмы действий при чрезвычайных ситуациях природного характера

Землетрясения

Алгоритм действий при внезапном проявлении землетрясения:

1. По сигналу тревоги сохраняйте спокойствие и не делайте ничего, что может дезорганизовать окружающих (не кричите, не мечитесь).
2. Немедленно возьмите необходимые вещи, паспорт и покиньте здание через запасные выходы.
3. Если покинуть здание невозможно, займите положение вдоль капитальной стены или холле.
4. Если вы оказались в завале, не поддавайтесь панике, постарайтесь определиться в пространстве и подавайте сигналы о себе (стучите железом о железо, камушками по плитам, трубам и т. п.).

Наводнение

Алгоритм действий при поступлении сообщения о наводнении и начале эвакуации:

1. Оденьтесь и подготовьте необходимые вещи, обувь, запас продуктов и аптечку (по возможности). Завернуть в полиэтиленовый пакет документы, деньги, ценности.
2. Покиньте опасную зону под руководством сотрудников гостиницы или спасателей.
3. При массовой эвакуации из опасной зоны пройдите регистрацию на сборно-эвакуационном пункте.

Ураган

Алгоритм действий людей в помещении при внезапном возникновении урагана.

Закройте окна, балконные двери и отойдите от окон, заняв места возле стены или встав в нишах стен. Если ураган усиливается – переждите окончание урагана в холле.

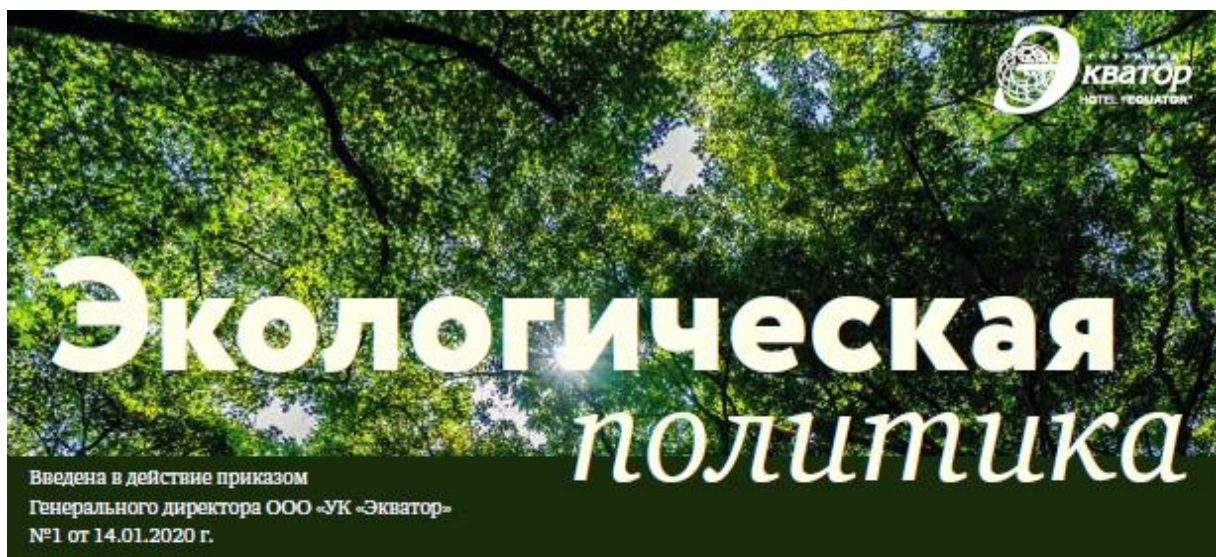
Алгоритм действий при чрезвычайных ситуациях техногенного характера

Аварии с выбросом опасных химических веществ:

1. После получения сигнала тревоги с сообщениями о выбросе в атмосферу опасного химического вещества не покидать здание до указаний администрации гостиницы.
2. Закройте окна, балконные двери.
3. Наденьте ватно-марлевые повязки или другие подручные изделия из ткани, намочив их водой.
4. Перед выходом из здания максимально защитите кожные покровы (лицо, руки и др. части тела).
5. Эвакуироваться быстро, но без паники под руководством сотрудников гостиницы.

Приложение Л

Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»



НАШИ ЦЕННОСТИ

Одними из базовых ценностей Конгресс-отеля «Экватор» являются Ответственность и Развитие. В контексте реализации этих ценностей в Компании уделяется большое внимание вопросу снижения экологического следа предприятия. Данный документ фиксирует основные положения экологической политики Конгресс-отеля «Экватор» и официальную позицию Компании в отношении вопроса сохранения благоприятной окружающей среды и выступает ориентиром для сотрудников Компании как при формировании стратегических планов развития Конгресс-отеля, так и в процессе ежедневной трудовой деятельности.

Стратегическая цель экологической политики Конгресс-отеля «Экватор» заключается в снижении негативного воздействия на окружающую среду в результате деятельности предприятия.

Ключевые принципы

- Мы несём ответственность перед обществом за то, что мы производим, что выбрасываем и что происходит вокруг нас.
- Мы соблюдаем экологические нормы и требования в области охраны окружающей среды.
- Мы участвуем словом и делом в экологической жизни города.
- Мы просвещаем сотрудников Компании в вопросах охраны окружающей среды и вовлекаем их в природоохранную деятельность.
- Мы проявляем инициативу и ищем новые возможности для воплощения наших экологических принципов

Основными направлениями реализации экологической политики является сохранение ресурсов, минимизация загрязнения и формирование экологического сознания.

1. СОХРАНЕНИЕ РЕСУРСОВ

Энергосбережение

Освещение в офисных и подсобных помещениях подчинено принципу рациональности: свет не должен гореть в условиях достаточного естественного освещения и в отсутствие сотрудников в помещении.

Все компьютеры и оргтехника отключаются от сети электропитания после окончания рабочего дня и на выходных.

В большинстве помещений Отеля лампы накаливания заменены или будут заменены в будущем на энергосберегающие LED аналоги.

Номера 6-го этажа обеспечены системой энергосбережения, обесточивающей номер, если Гость покидает номер.

При выполнении ремонтных работ здания применяются эффективные теплоизолирующие материалы и технологии.

Внедряются мероприятия по снижению потребления тепловой и электрической энергии.

Водосбережение

Гостям Конгресс-отеля предлагается принять участие в программе повторного использования полотенец. В случае если Гость желает, чтобы полотенце было заменено, он оставляет его на полу.

Рисунок Л.1 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

В служебных туалетах установлена система половинного слива.

Сотрудники Компании придерживаются принципа экономии воды при мытье рук и чистке зубов. Все неполадки в системе водоснабжения оперативно устраняются с целью предотвращения перерасхода воды.

А ещё...

В холодильном оборудовании не используются вещества, вызывающие истощение озонового слоя. Также мы используем освежители воздуха, не оказывающие негативного воздействия на озоновый слой.

2. МИНИМИЗАЦИЯ ЗАГРЯЗНЕНИЯ

Пластик

Все пластиковые отходы 1, 2 и 5 типов собираются в сетку для пластика и централизованно передаются на переработку.

В Службе Питания не используются пластиковые соломинки для питья, шпажки и размешиватели, а также минимизировано использование одноразовой пластиковой посуды и полиэтиленовых пакетов.

Бумага

Бумажные отходы собираются централизованно в специализированных местах и передаются на переработку в соответствующую организацию.

Опасные отходы

Все отходы, которые могут нести угрозу благополучию окружающей среде, передаются специализированной компании для безопасной утилизации.

В Конгресс-отеле установлены два контейнера для батареек, предназначенных не только для технических нужд, но и для свободного использования сотрудниками и Гостями в целях утилизации отработанных элементов питания.

В планах — отказаться полностью от использования ртутьсодержащих ламп.

Чистящие средства

Все чистящие и моющие средства, применяемые в Конгресс-отеле для очистки номеров, общественных и производственных помещений, сертифицированы как безопасные для окружающей среды.

В качестве вспомогательного средства применяются препараты на основе инновационной ЭМ-технологии

Сточные воды

Предельно допустимая концентрация загрязняющих веществ в сточных водах Конгресс-отеля мониторится с помощью сторонних независимых экспертиз. В случае обнаружения отклонений от нормы сточные воды обрабатываются курсово ЭМ-препаратом до стабилизации показателей в пределах нормы.

Строительство

При проведении ремонтных и строительных работ мы отдаём предпочтение материалам, сертифицированным как безопасные для окружающей среды. В частности, мы не применяем изде-

3. ФОРМИРОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО СОЗНАНИЯ

Обучение и информирование

С целью изучения, понимания и применения на практике каждым работником положений Экологической политики в Компании регулярно проводится экологическое обучение сотрудников, как внутрикорпоративное, так и с привлечением внешних экспертов.

Дополнительным каналом внутреннего информирования об экологической деятельности компании и формирования экологического сознания сотрудника является «Экологический вестник» - внутрикорпоративная мини-газета, выпускаемая ежемесячно Администратором проектов. Электронная версия издания рассылается по e-mail на все корпоративные адреса, печатная версия размещается на досках объявлений.

2

Рисунок Л.2 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Экологическая политика «Экватора»

Во внешнюю среду информация о природоохранной деятельности компании поступает через новостной раздел на официальном сайте Конгресс-отеля «Экватор» (www.hotelequator.ru), а также через социальные сети – Instagram и Facebook.

Экологические акции

Конгресс-отель «Экватор» с готовностью поддерживает мероприятия экологической направленности различных уровней и направлений – от всемирных акций (День Земли, Всемирный день чистоты и др.) до локальных мероприятий Дальневосточного филиала Российского Экологического Общества. Отмечаются различные экологические праздники, как в формате информационной поддержки, так и в формате специальных акций.

Конгресс-отель «Экватор» ежегодно в апреле организует масштабный корпоративный выездной субботник. В качестве объекта облагораживания членами выбирается значимая с рекреационной точки зрения территория.

На постоянной основе силами экологического кружка и штатного дворника осуществляется курирование сопки Тигровой: осуществляется уборка мусора, очищается заполненный мусорный мешок.

Конгресс-отель «Экватор» всегда открыт к сотрудничеству с организациями и лицами, заинтересованными в повышении экологической безопасности Компании и снижении её экологического следа.



В компании существует объединение сотрудников, неравнодушных к вопросам экологии – *Экологический кружок*. Участники экологического кружка личным участием поддерживают реализацию экологических акций, занимаются решением организационных вопросов, связанных с реализацией экологической политики Компании, являются её проводниками и идеологами.

Требования данной политики распространяются на всех сотрудников Компании. Каждый сотрудник обязан понимать её требования и воплощать их при нахождении на рабочем месте.

Ответственность за ежедневную реализацию принципов политики в рамках Служб возлагается на Руководителей. Руководители также обеспечивают явку сотрудников своих Служб на экологические обучения и вносят вклад в развитие экологического сознания вверенных сотрудников, донося до них положения данной политики и подавая личный пример следования её принципам.

Операционный директор

Определяет стратегическую цель и ключевые задачи экологической политики.

Несёт ответственность за определение вектора развития экологической политики Компании.

Обеспечивает доступность необходимых людских, финансовых и технических ресурсов.

Является гарантом реализации экологической политики на предприятии.

Финансовый директор

Ответственен за обеспечение доступности финансовых средств, заложенных в бюджет Операционного директора для реализации задач экологической политики компании.

Руководитель Службы эксплуатации зданий и сооружений

Несёт ответственность за:

- Экологические последствия принимаемых решений в сфере проектировочных, строительных и ремонтных работ, а также работ, проводимых на объекте подрядчиками;

3

Рисунок Л.3 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Экологическая политика «Экватора»

- своевременную и безопасную утилизацию отходов;
- своевременный контроль и документирование качества воды и сточных вод;
- внедрение технологий с целью минимизации перерасхода ресурсов;
- выбор наиболее экологичных материалов при осуществлении строительных и ремонтных работ;
- контроль безопасности приобретаемых технических средств для окружающей среды (в т.ч. кондиционеры, холодильное оборудование).

Руководитель Службы питания

Отвечает за:

- минимизацию пластиковых отходов в рамках своей Службы;
- реализацию принципа рационального обращения с отходами в рамках своей Службы.

Директор по персоналу

Обеспечивает:

- формирование, воплощение и развитие системы экологического обучения для сотрудников Компании;
- погружение новых сотрудников в экологическую Культуру предприятия.

Администратор проектов

Координирует реализацию экологической политики Компании.

Ежемесячно выпускает «Экологический вестник».

Отвечает за периодические собрания экологического кружка.

Обеспечивает информационную и техническую реализацию экологических проектов в Компании в рамках компетенций.



Если у Вас возникло желание принять непосредственное деятельное участие в экологической жизни Компании, обратитесь к **Администратору проектов** (внутр. тел. 91 или напишите на a.shubina@hotelequtor.ru)

4

Рисунок Л.4 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Приложение М

Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

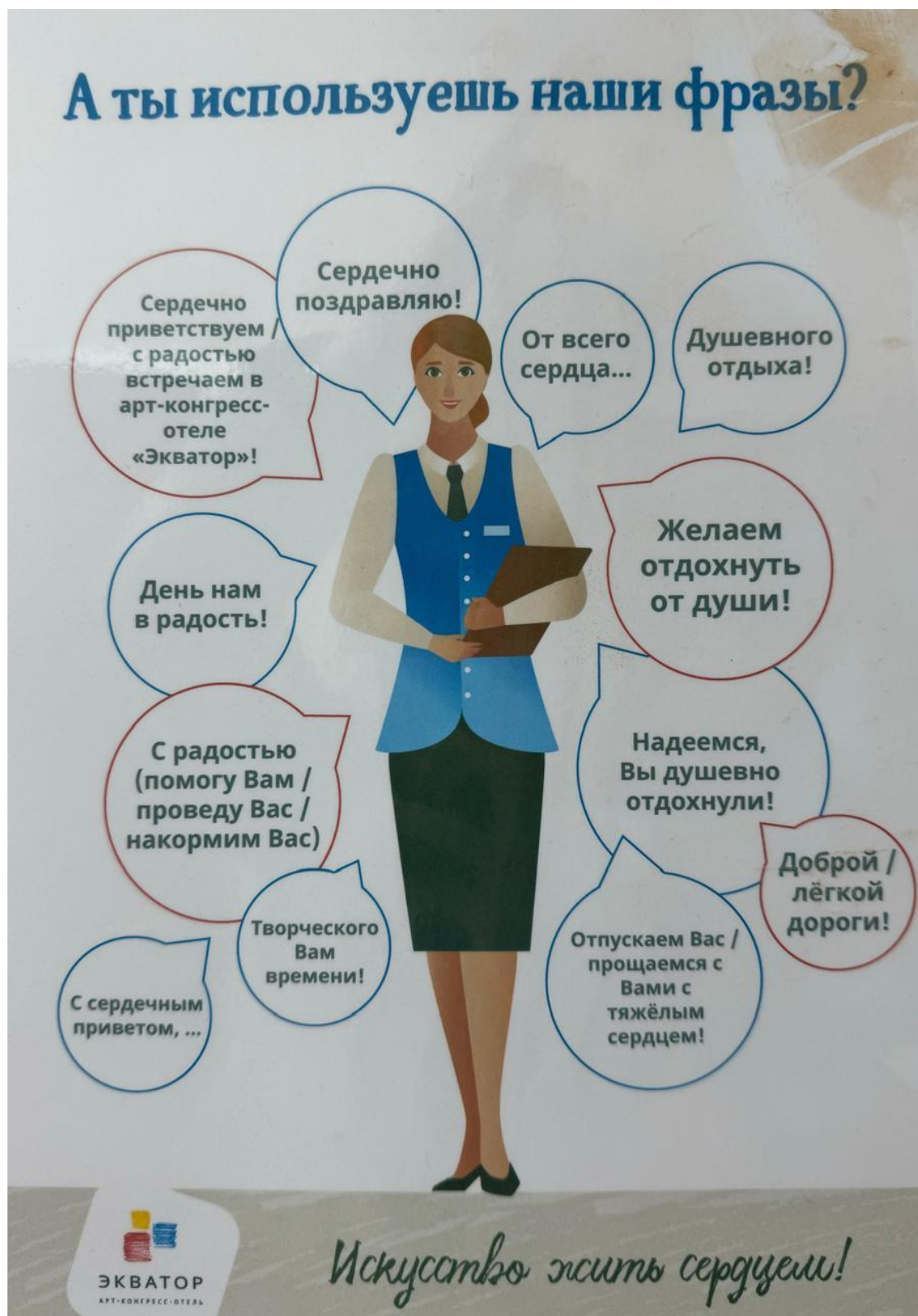


Рисунок М.1 – Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

Приложение Н

Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»



Рисунок Н.1 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Неправильно:



3. Парфюмерия

Запах туалетной воды легкий, не назойливый; ощущается на расстоянии 15-20 см. отсутствуют резкие и неприятные запахи.

4. Украшения, аксессуары

Украшения не привлекают внимание; серьги маленькие, аккуратные, размером не более радужки глаза, не свисающие. Пирсинг и татуировки на открытых (видных) местах отсутствуют. Ювелирные украшения неброские и в малом количестве (1 тонкая цепочка из металла; кольцо из металла с небольшим камнем или без такового, простого дизайна – не более 1 на руке; серьги сдержанного стиля, в каждом ухе допускается по одной серьге). Часы миниатюрные на четком узком ремешке с маленьким циферблатом или один неброский тонкий браслет.

Правильно:



Неправильно:



Правильно:



Неправильно:



Рисунок Н.2 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Правильно:



Неправильно:



Правильно:



Неправильно:



5. Униформа

Бейдж в наличии. С левой стороны на примерно 15 см ниже края плеча. Форменная одежда чистая и отутюженная, блузка застегнута на все пуговицы, воротник не стоит, длинные рукава застегнуты на запястьях, не закатаны и не подняты. Нижнее белье в цвет блузки или рубашки форменной одежды, не выделяется. Юбка не короче середины колена. Независимо от сезона колготки или чулки естественного телесного цвета без рисунка. Брюки немного ниже щиколотки. Рубашка классическая белая, без декоративных элементов.

Правильно:



Рисунок Н.3 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

6. Обувь

Туфли-лодочки на низком каблуке от 2,5 см до 7 см с закрытой пяткой и носком, черного цвета, в хорошем состоянии, не спонтанная и начищенная.

Правильно:



Неправильно:



7. Оформление рук

Ногти аккуратно подстрижены, чистые и отполированные. Лак для ногтей прозрачный или умеренных тонов, пастельной гаммы, длина не более 2 мм.

Правильно:



Неправильно:



8. Мобильный телефон (личный)

Отсутствует на рабочем месте.

9. Уход за униформой

Не реже 1 раза в 2 недели сдается в прачечную: брюки, пиджак, юбка. Рубашка - не реже 2 раза в неделю. Отутюжена, не повреждена

Рисунок Н.4 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Приложение П

Стандарты внешнего вида для горничных ООО «УК «Экватор»



Рисунок П.1 – Стандарты внешнего вида для администраторов ООО «УК «Экватор»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г.
в организации ООО «УК «Экватор», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

наименование организации, юридический адрес

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

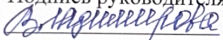
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение обязанностей портье	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
6	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
7	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
10	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
11	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому приезду, состоянию номеров, начислениям	6
12	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
13	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
14	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
15	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
16	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	6

17	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6
18	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Ведение учета забытых вещей	6
19	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества	6
20	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6
21	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Проведение контроля готовности номеров к заселению	6
22	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	6
23	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Оформление отчетной документации	6
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «27» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г.

в организации ООО «УК «Экватор», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

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 сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Выполнение обязанностей портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	отлично
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	отлично

		Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.	отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.	отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение контроля готовности номеров к заселению. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 22 июня 2024 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия


подпись

Майзельс А.Д.
Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Терешкова Миланья Сергеевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ООО «УК «Экватор»

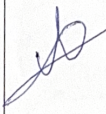
Сроки прохождения с «27.05.2024» по «22.06.2024»

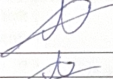
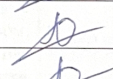
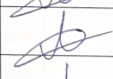
Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2024 г
дата

подпись

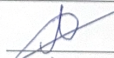
Мочалова Д.Э.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2024	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.	5	
28.05.2024	Выполнение обязанностей портье	5	
29.05.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
30.05.2024	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
31.05.2024	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
01.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2024	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
04.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
05.06.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
06.06.2024	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	

07.06.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
08.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
10.06.2024	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
11.06.2024	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	5	
12.06.2024	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
13.06.2024	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	5	
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
15.06.2024	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
17.06.2024	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	5	
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	
18.06.2024	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
19.06.2024	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
20.06.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
	Оформление отчетной документации	5	
21.06.2024-	Обобщение полученных материалов	5	
22.06.2024	Оформление отчёта практики	5	
22.06.2024	Защита отчета по практике	5	
22.06.2024	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель


подпись

Майзельс А.Д.
Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента
Терешковой Миланы Сергеевны
группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	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 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 4	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 5	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 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 9	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; определение инвестиционной	Высокий

	профессиональной сфере	привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Высокий
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	Высокий
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	Высокий
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	Высокий
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	Высокий

Руководитель практики (от организации) _____

подпись

Майтэльс



Характеристика

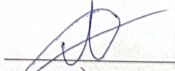
Терешкова Миланья Сергеевна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 27.05.2024 – 22.06.2024 принимала активное участие в деятельности предприятия ООО «УК «Экватор», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Набережная, 20.

В отношении профессиональных качеств, Терешкова Миланья Сергеевна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный и ответственный. Студентка умело применяла в период прохождения производственной (по профилю специальности) практики в ООО «УК «Экватор» свои теоретические знания. Студентка успешно выполняла обязанности портье на стойке регистрации и тщательно отработывала следующие навыки: информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями; использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей; начисление и осуществления расчетов с гостями; составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому приезду, состоянию номеров, начислениям; оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и технология этапов работы с просьбами и жалобами гостей.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности руководителя предприятия Колитенко Виктории Эдмундасовны, студентка изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

Подготовленный отчет по производственной (по профилю специальности) практике является законченной исследовательской работой, выполненной на достаточно высоком уровне и отвечающей всем требованиям по актуальности, глубине разработки темы, обоснованности и достоверности выводов. Отчет заслуживает оценки «отлично».

Руководитель от предприятия
Майзельс А.Д.


подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Терешкова Миланья Сергеевна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 4049-С от 20.05.2024 года

направляется в ООО "УК "Экватор", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 4 недели с 27.05.2024 года по
22.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии
"ООО "УК "Экватор"	27.05.2024
"ООО "УК "Экватор"	22.06.2024

