

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «5» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

Студент группы
СО-ГД-22-1



М.С. Терешкова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Данчикова

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

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
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «УК «Экватор».....	19
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «УК «Экватор». Культура предприятия ООО «УК «Экватор».....	19
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	27
4 Система обеспечения безопасности.....	30
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	33
6 Индивидуальное задание.....	35
Заключение.....	54
Список использованных источников.....	56
Приложение А. Внешний вид ООО «УК «Экватор».....	60
Приложение Б. Схема проезда до ООО «УК «Экватор» (ул. Набережная, 20).....	61
Приложение В. Свидетельство о присвоении ООО «УК «Экватор» категории «3 звезды»....	62
Приложение Г. ОСУ ООО «УК «Экватор».....	63
Приложение Д. Номерной фонд ООО «УК «Экватор».....	64
Приложение Е. Площадки для мероприятий в ООО «УК «Экватор».....	68
Приложение Ж. Меню кафе «Prosto» ООО «УК «Экватор».....	70
Приложение И. Инструкции действий при возникновении экстренных ситуаций в ООО «УК «Экватор».....	72
Приложение К. Экологическая политика в ООО «УК «Экватор».....	74
Приложение Л. Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор».....	78
Приложение М. Стандарты внешнего вида для сотрудников службы бронирования 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.

Учебная практика проходила с 5 по 18 июня в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

Целью прохождения учебной практики является систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта».

Для достижения указанных целей учебной практики были поставлены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) изучение организации рабочего места;
- 3) изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;
- 4) использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа;
- 5) оформление бронирования с использованием телефона;
- 6) оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- 7) оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;
- 8) оформление индивидуального бронирования;
- 9) оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;
- 10) внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;
- 11) внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;
- 12) оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;

- 13) оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;
- 14) отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля;
- 15) предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 16) предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- 17) отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда;
- 18) передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;
- 19) контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;
- 20) создание отчетов по бронированию;
- 21) обобщение полученных материалов.

При написании отчета по учебной 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»

Конференц-отель «Экватор» (ООО «УК «Экватор»), находящийся в девятиэтажном здании, оказывает различные услуги гостиничной индустрии (Приложение А). Отель появился 25 мая 1988 года и в 2025 году отметил свой 37 день рождения.

Строительство отеля было приурочено к Летней Сеульской Олимпиаде 1988 года и первыми гостями стали выдающиеся спортсмены Советского Союза. Конференц-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 Конференц-отель «Экватор» был и домом меж рейсового отдыха моряков и профилакторием с предоставлением медицинских услуг высокого уровня [3].

Конференц-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.

Конференц-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 Конференц-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 сюит» – 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 37 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»

Конференц-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 60 человек на 2025 год; в 2024 году численность была на уровне 57 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 2024 году составил 600,783 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.

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 так далее [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].

Факторами, влияющими на формирование ОСУ в гостиницах, являются:

- 1) категория гостиницы (количество звезд, уровень комфорта);
- 2) ассортимент услуг (количество и виды основных и дополнительных услуг);
- 3) вместимость гостиницы (сверхмалые – до 20 номеров; малые – от 20 до 100 номеров; средние – от 100 до 500 номеров; крупные – более 500 номеров);
- 4) специфика гостей;
- 5) специализация гостиницы (конгресс-отель, курортный отель и другие);
- 6) форма организации управления бизнесом (независимая гостиница, гостиничная сеть);
- 7) степень централизации децентрализации управления (относительная степень делегирования прав и полномочий руководства).

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].

Конференц-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 Конференц-отеле «Экватор» функционируют следующие отделы: служба приема и размещения, хозяйственная служба, ресторанный служба, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров, финансовая служба, служба безопасности и инженерно-техническая служба. Общая численность персонала ООО «УК «Экватор» в 2025 году составляет 60 человек.

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

Управляющий ООО «УК «Экватор» организует 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 бронирования и продаж – это ключевое подразделение отеля, отвечающее за привлечение гостей, обработку заявок на проживание, максимизацию загрузки номерного фонда и увеличение доходов. Ее работа напрямую влияет на финансовые показатели отеля и удовлетворенность клиентов. Основные функции службы бронирования и продаж представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Основные функции службы бронирования и продаж

Функция	Характеристика
Обработка бронирований	Прием и подтверждение заявок через различные каналы: телефон, электронная почта, системы онлайн-бронирования (ОТА), сайт отеля, мессенджеры. Проверка наличия свободных номеров на нужные даты. Внесение данных гостей в систему управления отелем. Контроль гарантированных и негарантированных броней.
Работа с системами онлайн-бронирования (ОТА)	Мониторинг и актуализация тарифов, квот номеров и условий бронирования на внешних платформах. Своевременное обновление информации (цена, описание номеров, ограничения). Анализ спроса и корректировка цен в зависимости от сезона, событий и конкурентов.
Управление доходами	Анализ статистики загрузки отеля. Динамическое ценообразование. Прогнозирование загрузки и оптимизация квот бронирования. Разработка специальных тарифов и акций (раннее бронирование, пакетные предложения).
Продажи и работа с клиентами	Активные продажи номеров корпоративным клиентам, турагентствам, группам. Подготовка коммерческих предложений и договоров. Лояльность гостей: программы поощрения, обработка повторных бронирований.
Административные задачи	Подготовка отчетов по бронированиям, выручке, загрузке. Контроль оплат и предоплат. Работа с возражениями, отменами и переносами броней. Обучение персонала новым системам и технологиям продаж [20].

Служба бронирования и продаж – это «двигатель» отельного бизнеса, который сочетает в себе аналитику, маркетинг и клиентоориентированность. Грамотная работа этого отдела позволяет отелю оставаться рентабельным и конкурентоспособным [21].

Основные требования к персоналу службы бронирования и продаж представлены на рисунке 2.

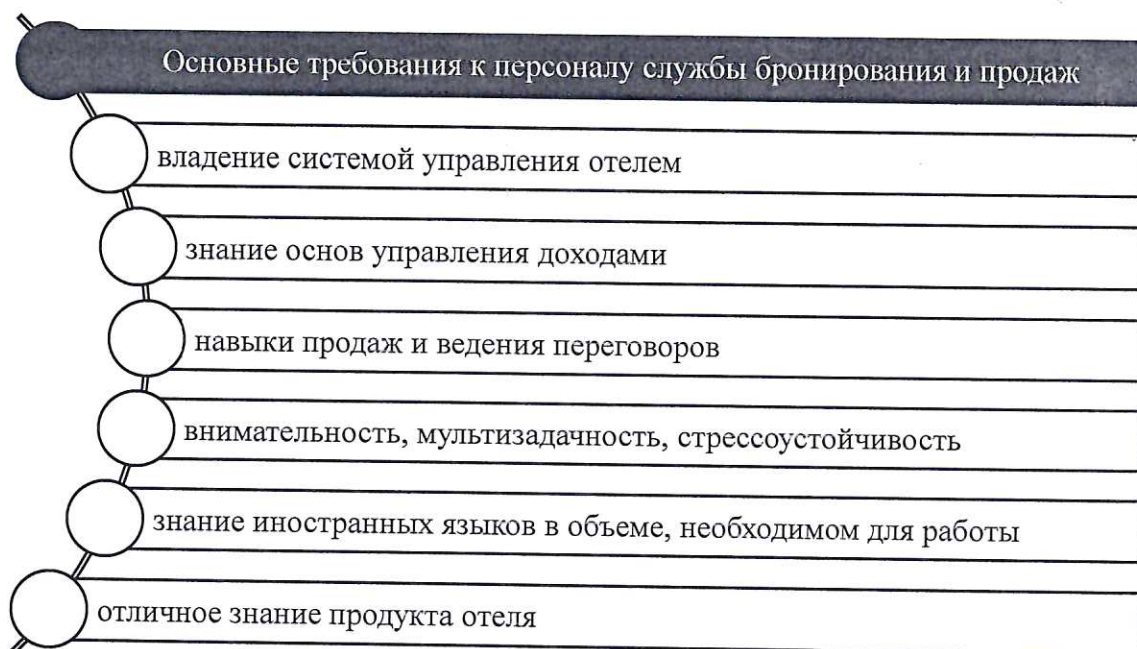


Рисунок 2 – Основные требования к персоналу службы бронирования и продаж

Функциональные обязанности всех служб Конференц-отеля «Экватор» представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Характеристика деятельности служб

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Администрация	Организация управления всеми службами гостиничного комплекса, решение финансовых вопросов, вопросов кадрового обеспечения, создание и поддержание необходимых условий труда для персонала гостиницы [22].
Финансовая служба	Учет и контроль внешней и внутренней финансовой деятельности предприятия. В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов-фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов [23].
Отдел кадров	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].

Продолжение таблицы 3

Служба/отдел	Функциональные обязанности
Отдел продаж и маркетинга	Организация корпоративных продаж, предложения проведения 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 турагентствами [25].
Служба приема и размещения	Решение вопросов бронирования номеров для индивидуальных гостей. Прием гостей, их регистрация, размещение по номерам, оказание помощи в процессе проживания и выписка из отеля [22].
Служба питания	Производство и подача питания и напитков. Обслуживание носит комплексный характер. Подразделения этой службы включают в себя кафе, отдел по обслуживанию банкетов и кухню [26].
Хозяйственная служба	Обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам [22].
Служба эксплуатации зданий и сооружений	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	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].

Каждая служба отеля выполняет свои определенные обязанности в зависимости от своего функционального назначения. Не существует идеальной и единой модели управления гостиницей, но все решения обусловлены необходимостью удовлетворения потребностей клиентов и опираются на общие закономерности и элементы.

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

1) между службой бронирования и службой приема и размещения. Служба бронирования дает информацию о том, что заказал гость. Служба приема и размещения, получив данные, информирует хозяйственную службу и готовит ее к приезду гостя;

2) между хозяйственной службой, службой приема и размещения и инженерно-технической службой. Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема и размещения. Сообщения службы приема и размещения 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 службу приема и размещения;

3) между службой приема и размещения и ресторанной службой. Служба приема и размещения 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 [5].

Чтобы избежать недопониманий в работе при взаимодействии отделов, руководитель может создать максимально открытую и доверительную атмосферу. Важно, чтобы у сотрудников была возможность свободно высказывать свои идеи и переживания, не опасаясь осуждения, штрафов или грубых ответов. Тренинги по коммуникации и конфликтологии помогут научить персонал конструктивно решать разногласия, также они будут полезны и для общения с гостями. Также, можно на личном примере показывать правила взаимодействия – демонстрировать уважительное отношение ко всем службам и оперативно вмешиваться для разрешения конфликтов, переводить фокус с личных обид на анализ и улучшение рабочих процессов. Стандарты работы и внутренние регламенты помогают сотрудникам понять, что делать в сложных ситуациях. Это минимизирует риск взаимных обвинений [20].

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 Конференц-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).

Основные и дополнительные услуги гостиницы играют огромную роль в создании приятной атмосферы и уютного отдыха для гостей.

Основные услуги гостиницы – это те, которые предоставляются как стандарт и входят в стоимость размещения.

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 4 представлена общая характеристика отеля ООО «УК «Экватор» [5].

Таблица 4 – Характеристика Конференц-отеля «Экватор»

Критерий	Значение
Категория отеля	3 звезды, городская гостиница.
Категории номеров (Приложение Д)	Номерной фонд – 91 номер Категории номеров: Стандарт, Стандарт с видом на море, Стандарт двухместный, Стандарт двухместный с видом на море, Джуниор Сюит, Джуниор Сюит с видом на море, Джуниор Сюит однокомнатный, Джуниор Сюит однокомнатный с видом на море, Люкс с видом на море.
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», «гипоаллергенная», «лаванда». Камера хранения багажа. Парковка и заказ такси. Побудка. Аппарат для чистки обуви в лифтовом холле отеля. Тематические квесты (квест рассчитан на детей в возрасте от 8 до 13 лет, но пройти его можно всем желающим). Бронирование экскурсий по Владивостоку. Бизнес-центр.
Дополнительные платные услуги	Ранний заезд/поздний выезд. Прачечная. Предоставление массажного оборудования в номер – 500 рублей. Салон красоты. Сувенирный магазин. Трансфер из/до аэропорта: 2 700 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.

Продолжение таблицы 4

Критерий	Значение
Площадки для проведения мероприятий (Приложение Е)	Бохай (новое мультиформатное пространство в стиле LOFT, 665 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: день – 80 000 рублей). Виктория (комфортный зал 140 квадратных метров с прилегающим холлом (83 квадратных метров), до 120 человек, стоимость аренды: день – 40 000 рублей). Флагман (киноконцертный зал, предназначенный для крупных проектов, 230 квадратных метров, до 300 человек, стоимость аренды: день – 30 000 рублей). Муссон (изолированный зал, идеален для проведения деловых мероприятий и встреч, 36 квадратных метров, до 30 человек, стоимость аренды: день – 15 000 рублей). Бриз (помещение для событий среднего масштаба со своей спокойной атмосферой, 46 квадратных метров, до 60 человек, стоимость аренды: день – 23 000 рублей).
Питание и напитки (Приложение Ж)	Кафе европейской и русской кухни «Prosto» (часы работы: с 10:00 до 20:00, средний чек: 1 500 рублей). 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 – 350 рублей, от 10 лет – 700 рублей. Завтрак проходит с 7:30 до 10:00. Возможна организация банкетов и фуршетов.

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.

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

2.1 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 [20].

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 3).

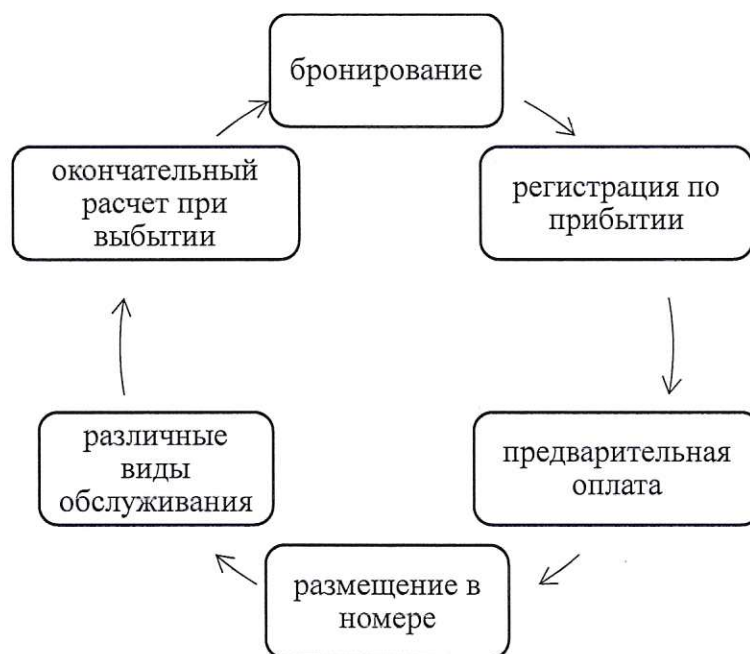


Рисунок 3 – Технологический цикл обслуживания клиентов

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 [20].

Согласно международным стандартам, качество – это способность удовлетворить потребности клиента, как явные, так и предполагаемые. Общепризнанными 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.

Бронирование номеров в гостиничном бизнесе осуществляется различными способами, каждый из которых имеет свои особенности, преимущества и недостатки. К основным видам бронирования относятся: бронирование по телефону, через стойку ресепшн, на сайте отеля и через сайты бронирования.

Бронирование по телефону предполагает оформление брони через звонок в отель. Данный метод предполагает устное согласование условий проживания между гостем и сотрудником отеля. Процесс включает уточнение дат, категории номера, специальных пожеланий и подтверждение брони через голосовое взаимодействие. Гость связывается с администратором, уточняет наличие номеров, их стоимость и условия проживания, после чего бронь фиксируется [21].

Преимуществами бронирования номеров по телефону являются: прямой контакт с сотрудником отеля, возможность уточнить детали, быстрое решение нестандартных запросов, доступность для клиентов, не пользующихся интернетом.

Недостатками данного способа бронирования являются: риск ошибок при устном согласовании, возможность дополнительных сборов за бронирование по телефону, ограниченность по времени (некоторые отели не принимают звонки круглосуточно).

Бронирование через стойку ресепшн (Walk-in) – это непосредственное оформление проживания при личном визите в отель без предварительного резервирования. Включает визуальную презентацию номерного фонда и мгновенное подтверждение брони. Гость прибывает в отель без предварительного бронирования и оформляет номер непосредственно на ресепшене [21].

Преимуществами бронирования номеров стойку ресепшн являются: возможность лично оценить номер перед заселением, в низкий сезон администрация может предложить более выгодную цену, мгновенное заселение без ожидания подтверждения.

Недостатками данного способа бронирования являются: отсутствие гарантии наличия свободных номеров, особенно в пиковый период, цены при прямом обращении могут быть выше, чем при онлайн-бронировании.

Официальный сайт отеля позволяет клиенту самостоятельно выбрать номер, даты проживания и оформить бронь. Сайт отеля – это цифровая платформа отеля, обеспечивающая самостоятельное оформление брони через интерактивный интерфейс с онлайн-подтверждением. [21].

Преимуществами бронирования номеров через официальный сайт отеля являются: прямое взаимодействие с отелем без посредников, часто доступны эксклюзивные тарифы и спецпредложения, возможность мгновенного подтверждения брони.

Недостатками данного способа бронирования являются: не всегда удобный интерфейс или технические сбои, ограниченность информации по сравнению с агрегаторами [21].

В случае бронирования номера через сайты бронирования, собираются предложения от множества отелей, позволяя сравнивать цены и условия. Сайты агрегаторов – это мультиплатформенные сервисы, агрегирующие предложения различных отелей с единым интерфейсом бронирования.

Преимуществами бронирования номеров стойку ресепшн являются: широкий выбор вариантов в одном месте, система рейтингов и отзывов для оценки отеля, часто действуют скидки и бонусные программы.

Недостатками данного способа бронирования являются: комиссия отеля за бронь через агрегатор может включаться в стоимость, условия отмены могут быть менее гибкими, чем при прямом бронировании [21].

Выбор способа бронирования зависит от предпочтений гостя: для оперативного решения нестандартных запросов подойдет телефонное бронирование, для гарантированного заселения – сайт отеля, а для поиска лучшей цены – агрегаторы. Гостиницы, в свою очередь, стремятся развивать прямое бронирование, минимизируя зависимость от посредников.

Что касается Конференц-отеля «Экватор», на предприятии существуют собственные стандарты обслуживания, предоставляемые для изучения новым сотрудникам при приеме на работу. Рассмотрим стандарт действия администратора или менеджера Конференц-отеля «Экватор» при телефонном разговоре и бронировании по телефону [5]:

- 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, Конференц-отель «Экватор», менеджер (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 Конференц-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.

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 И). Кроме того, все сотрудники проходят подготовку по организации эвакуации людей из здания отеля, по применению средствами пожаротушения, оказанию первой помощи пострадавшим [5].

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.

Базовые ценности Конференц-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. Конференц-отель «Экватор» заботится о своих сотрудниках, обеспечивает условия для самосовершенствования и карьерного роста каждого члена коллектива;

3) качество и стабильность сервиса – следуя своему предназначению, Конференц-отеля «Экватор» сохраняет традиции, совершенствует сервис и уровень обслуживания гостей. В вопросах качественного обслуживания гостей и поддержания высокого уровня сервиса, Конференц-отеля «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 самостоятельно ежемесячно проводит различные тренинги обучения персонала;

4) экологизация – Конференц-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 К);

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

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

7) информация – Конференц-отель «Экватор» обеспечивает конфиденциальность информации. Основной задачей всех сотрудников является всемирное поддержание режима сохранения информации на всех этапах ее обработки [5].

Конференц-отель «Экватор» определил для себя собственную систему ценностей, к которым отнес следующие аспекты по первым буквам своего названия (рисунок 4):

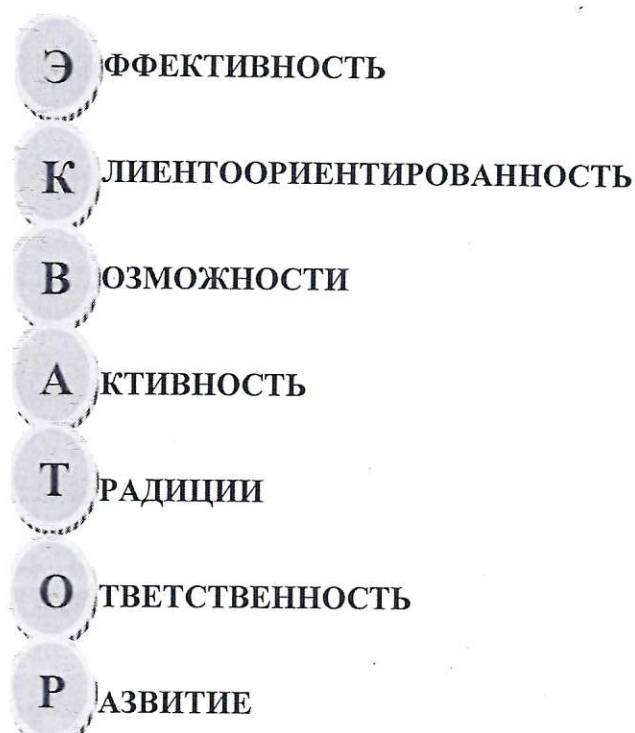


Рисунок 4 – Ценности ООО «УК «Экватор»

Подробная характеристика каждого компонента системы ценностей Конференц-отеля «Экватор» представлена ниже.

1) Эффективность. «Экватор» эффективен во всем, что делает. Он постоянно улучшает результаты и сокращает затраты, добиваясь наиболее оптимальных решений. Отель работает не ради процесса, а для достижения конкретных целей, направленных на развитие компании.

2) Клиентоориентированность. В центре каждой услуги – гость. Довольный гость сегодня – благополучие компании завтра. «Экватор» знает, что необходимо гостям, умет поставить себя на их место и постоянно совершенствует свою работу, исходя из понимания их реальных потребностей.

3) Возможности. Для «Экватора» – это возможность участия в больших и перспективных проектах, возможность познания нового, карьерный рост. Для студентов, которые проходят практику на базе данного отеля – возможность проявить себя, получения опыта в области индустрии гостеприимства. Для партнеров отеля – возможность плодотворного и надежного сотрудничества.

4) Активность. «Экватор» отличается активной жизненной позицией. Компания приветствует инициативу сотрудников, направленных на развитие компании. Активность помогает отелю развиваться.

5) Традиции. В «Экваторе» в ходе многолетней истории сложились традиции, которые отель уважает, соблюдает и передает. Традиции объединяют персонал и помогают двигаться к единой цели.

6) Ответственность. Каждый сотрудник, работающий в «Экваторе», представляет компанию и несет ответственность за свою работу и ее результат. Отель уверен, что текущая работа и дальнейшее развитие компании возможно только при условии, что каждый из сотрудников осознает важность своего влияния на процессы, происходящие в жизни компании, что от его поступков и исполнения принятых на себя обязательств зависят результаты деятельности коллег и компании в целом.

7) Развитие. «Экватор» не стоит на месте, а постоянно стремится стать лучше во всех аспектах своей деятельности. Развивает отношения с гостями, клиентами и партнерами. Думает о личностном и профессиональном развитии сотрудников [5].

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.

Конференц-отеле «Экватор» для персонала приняты фразы, употребляемые при общении с гостями. Например, такие как: «сердечно поздравляю», «от всего сердца», «сердечно приветствуем» и другие (Приложение Л).

В ООО «УК «Экватор» приняты следующие стандарты внешнего вида для менеджеров службы бронирования и продаж (Приложение М):

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 [5].

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 Конференц-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.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Разработка гостиничного продукта и его реализация гостям является одним из важнейших направлений деятельности Конференц-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 [5].

Необходимо отметить, что в 2025 году отель «Экватор» совершил смену названия отеля и стал «Конференц-отелем», что отражает более глубокое погружение деятельности в сферу конгресс-обслуживания, тем самым совершенствуя многофункциональные площадки для проведения мероприятий.

Основными шагами алгоритма создания гостиничного продукта в Конференц-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 [20].

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 и выявлены необходимые дополнительные ресурсы. 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 Конференц-отеле «Экватор» занимается маркетолог в сотрудничестве с службой бронирования и продаж. 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 [31].

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.

Гостиница «Экватор» 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 Конференц-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) Конференц-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 30 сентября по промокоду «Вместе летом» [32].

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

Исходя из этого, можно сделать вывод, что технология разработки гостиничного продукта в Конференц-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 (Приложение И).

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 [33].

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 [33].

На сегодняшний день профессионалы гостиничного дела могут использовать разнообразные средства борьбы с преступлениями, куда выходят 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:

- 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 [33].

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 [33].

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 [5].

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

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

Эффективное планирование ресурсов – ключевая задача для обеспечения бесперебойной работы службы бронирования и продаж в гостинице. Эта компетенция подразумевает анализ текущих и будущих потребностей отдела, чтобы избежать дефицита персонала или материально-технического обеспечения.

Во-первых, необходимо прогнозировать загрузку отеля на основе исторических данных, сезонности, событий в городе и текущих тенденций рынка. Например, в период крупных конференций или праздников потребуется больше сотрудников для обработки возросшего потока бронирований.

Во-вторых, важно рассчитать оптимальное количество персонала: менеджеров по бронированию, агентов по продажам, супервайзеров. Недостаток кадров приведет к задержкам в обслуживании, а избыток – к неоправданным расходам.

Кроме того, службе бронирования требуются материальные ресурсы: специализированное программное обеспечение, компьютеры, телефоны, принтеры, канцелярские принадлежности. Руководитель должен своевременно заказывать необходимое оборудование и обновлять программное обеспечение, чтобы сотрудники могли работать без сбоев.

Также важно учитывать бюджетные ограничения. Планирование включает расчет затрат на зарплаты, обучение, закупку техники и других расходов. Например, если гостиница переходит на новую систему онлайн-бронирования, нужно предусмотреть расходы на обучение персонала.

В итоге, грамотное планирование позволяет службе бронирования и продаж работать эффективно, минимизировать простои и обеспечивать высокий уровень сервиса для гостей.

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

Организация работы сотрудников – это создание четкой структуры процессов, распределение обязанностей и контроль соблюдения стандартов гостиницы. Без этого даже самый квалифицированный персонал может работать хаотично, что негативно скажется на обслуживании гостей.

Первым шагом является распределение ролей внутри команды. Например, один менеджер занимается корпоративными клиентами, другой – индивидуальными бронированиями, третий – групповыми заявками. Это позволяет избежать путаницы и повысить скорость обработки запросов.

Далее необходимо разработать регламенты работы: сколько времени должно занимать оформление брони, какой сценарий общения с гостем по телефону или электронной почте, как фиксировать отмены и изменения броней. Эти стандарты должны соответствовать политике гостиницы и ожиданиям клиентов.

Также важно обеспечить сотрудников всеми необходимыми инструментами: доступом к системам бронирования, шаблонами писем, инструкциями по работе с возражениями. Регулярные тренинги помогают поддерживать единый уровень обслуживания.

Кроме того, организация работы включает мотивацию персонала – KPI, премии, карьерные перспективы. Например, менеджер, выполняющий план по продажам, может получить бонус, что повышает вовлеченность команды.

В результате, четкая организация процессов позволяет службе бронирования и продаж работать слаженно, минимизировать ошибки и обеспечивать гостям высокий уровень сервиса.

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

Контроль – это не только проверка выполнения задач, но и постоянное улучшение качества работы службы бронирования и продаж. Без контроля даже хорошо организованные процессы могут давать сбои, что приведет к недовольству гостей и потере прибыли.

Основные методы контроля включают: мониторинг показателей (например, скорость ответа на запросы, процент конверсии бронирований, количество жалоб); прослушивание звонков и проверка переписки для оценки соответствия стандартам общения; анализ отзывов гостей – если клиенты жалуются на ошибки в бронировании, значит, в процессе есть слабые места.

Также важны регулярные отчеты и совещания. Например, еженедельный разбор ошибок помогает сотрудникам корректировать свою работу. Если менеджер часто забывает подтверждать брони, руководитель может внедрить дополнительную проверку или автоматическое уведомление.

Еще один аспект контроля – обратная связь для персонала. Важно не только указывать на ошибки, но и хвалить за хорошую работу. Например, если сотрудник успешно закрыл сложную продажу, это стоит отметить на планерке.

Кроме того, контроль включает адаптацию к изменениям. Если гостиница внедряет новую систему бронирования, руководитель должен убедиться, что все сотрудники освоили ее и используют правильно.

В итоге, системный контроль позволяет поддерживать высокое качество обслуживания, оперативно устранять проблемы и постоянно совершенствовать работу службы бронирования и продаж.

6 Индивидуальное задание

Организация рабочего места

Эффективность работы сотрудника службы бронирования и продаж напрямую зависит от грамотной организации его рабочего места. Оно должно обеспечивать оперативный доступ к необходимым ресурсам, минимизировать временные затраты на выполнение задач и поддерживать высокий уровень комфорта в течение всего рабочего дня.

Ключевым элементом рабочего пространства является компьютерное оборудование. Оптимальная конфигурация включает два монитора, что позволяет одновременно работать с системой управления отелем, электронной почтой и базами данных. Клавиатура и мышь должны быть эргономичными, чтобы снизить нагрузку на кисти при интенсивном вводе данных. Для связи с клиентами и партнерами обязательна телефонная гарнитура с качественным звуком и функцией шумоподавления [34].

Рабочий стол организуется таким образом, чтобы все необходимое находилось в зоне легкой досягаемости. На нем размещаются блокнот для оперативных заметок, справочные материалы по тарифам и акциям, а также планшет или второй монитор для отслеживания текущих бронирований. Важно поддерживать порядок, поскольку хаотичное расположение документов снижает скорость обработки запросов.

Особое внимание уделяется эргономике. Кресло с регулируемой высотой, поддержкой поясницы и подголовником предотвращает усталость при длительной работе. Освещение должно быть достаточным, но не создающим бликов на экране.

Рабочее место сотрудника службы бронирования располагается в тихой зоне, изолированной от шумных общественных пространств отеля. Это позволяет сосредоточиться на переговорах с клиентами и точном оформлении заявок. Дополнительно на стене или в цифровом формате размещается информация о текущей загрузке отеля, что помогает оперативно принимать решения по продажам [34].

Грамотно организованное рабочее место повышает продуктивность, снижает уровень стресса и способствует качественному обслуживанию гостей, что в конечном итоге влияет на доходность отеля.

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

Эффективная работа современного гостиничного предприятия невозможна без грамотного использования специализированного программного обеспечения. Такие системы, как

Property Management System (PMS), Central Reservation System (CRS) и другие отраслевые решения, требуют тщательного изучения интерфейса и функционала для обеспечения бесперебойной работы всех служб отеля [35].

Первым этапом освоения программного обеспечения является ознакомление с его структурой и основными модулями. Как правило, интерфейс PMS разделен на логические блоки: бронирование, размещение гостей, учет номерного фонда, управление тарифами, отчетность и аналитика. Сотруднику необходимо изучить навигацию между разделами, принципы поиска информации и основные горячие клавиши, ускоряющие работу.

Особое внимание уделяется модулю бронирования, включающему создание, редактирование и отмену резерваций. Важно понимать, как вносить данные гостя, назначать типы номеров, учитывать особые пожелания и применять корректные тарифы. Работа с системой требует аккуратности, поскольку ошибки в бронировании могут привести к финансовым потерям и недовольству клиентов [35].

Не менее значим модуль отчетности, позволяющий анализировать загрузку отеля, доходность и другие ключевые показатели. Сотрудник должен уметь формировать стандартные отчеты и при необходимости выполнять их фильтрацию по заданным параметрам.

Обучение работе с программным обеспечением включает как теоретическое изучение руководств, так и практические тренировки на тестовой среде. Многие системы предлагают демонстрационные режимы, позволяющие отработать типовые операции без риска внесения ошибочных данных в рабочую базу.

Регулярное обновление программного обеспечения требует от сотрудников адаптации к новым версиям интерфейсов и функциям. Поэтому важно проводить периодические тренинги и инструктажи для поддержания высокого уровня владения системой.

Грамотное использование специализированного программного обеспечения повышает эффективность работы гостиничного предприятия, минимизирует ошибки ручного ввода данных и способствует повышению качества обслуживания гостей. Инвестиции в обучение персонала окупаются за счет оптимизации операционных процессов и роста удовлетворенности клиентов [35].

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа

Современный отдел бронирования гостиницы оснащен комплексом технических и телекоммуникационных средств, обеспечивающих оперативный и качественный прием заказов. Основой рабочего процесса является профессиональное программное обеспечение, такое как Property Management System (PMS) и Central Reservation System (CRS), которые интегрированы

с каналами продаж и позволяют в режиме реального времени управлять бронированиями, наличием номеров и тарифами.

Ключевым инструментом для приема заказов служит компьютерное рабочее место с двумя мониторами, что позволяет одновременно работать с системой бронирования, электронной почтой и другими сервисами. Для быстрого доступа к информации и удобства ввода данных используются эргономичная клавиатура и мышь. Телефонная связь с многоканальной системой и гарнитурой обеспечивает четкую коммуникацию с клиентами, а функция записи разговоров помогает в разрешении спорных ситуаций и контроле качества обслуживания [36].

Важную роль играют телекоммуникационные средства, включая высокоскоростной интернет и телефонию, которые гарантируют стабильную связь с гостями и партнерами. Интеграция PMS с онлайн-каналами бронирования позволяет автоматически обновлять информацию о доступности номеров и оперативно подтверждать заказы [36].

Для обработки групповых заявок и корпоративных клиентов используются дополнительные модули CRM-систем, которые хранят историю бронирований, предпочтения гостей и данные договоров. Это ускоряет процесс оформления заказов и повышает уровень персонализации обслуживания.

Таким образом, грамотное использование технических средств и профессионального программного обеспечения в отделе бронирования гостиницы позволяет оптимизировать рабочие процессы, минимизировать ошибки и обеспечивать высокий уровень сервиса для клиентов. Внедрение современных технологий способствует увеличению продаж и укреплению репутации отеля на рынке [36].

Оформление бронирования с использованием телефона

Телефонное бронирование остается одним из ключевых каналов продаж в гостиничном бизнесе, требующим от сотрудников отдела бронирования высокого профессионализма и безупречного владения процедурами оформления заказа. Данный процесс представляет собой строго регламентированную последовательность действий, обеспечивающую точность ввода данных и качество сервиса.

При поступлении входящего звонка сотрудник службы бронирования обязан приветствовать клиента согласно корпоративному стандарту, представившись и назвав отель. Основной этап работы включает активное слушание для точного определения потребностей гостя: дат проживания, категории номера, дополнительных услуг. В этот момент оператор одновременно работает с системой PMS, проверяя доступность номеров через интерфейс календаря загрузки [37].

Техническое оснащение рабочего места играет критически важную роль: гарнитура с шумоподавлением обеспечивает четкую связь, а двухмониторная система позволяет оперативно проверять информацию в базе данных и сразу вносить предварительные данные бронирования. Особое внимание уделяется точности фиксации персональных данных гостя – фамилии, имени, контактной информации, которые вводятся в соответствующие поля системы с двойной проверкой.

При подтверждении бронирования сотрудник обязан четко озвучить гостю условия тарифа, правила отмены, возможные способы оплаты и завершить разговор предложением дополнительных услуг. Все телефонные переговоры в соответствии с политикой отеля записываются системой IP-телефонии для возможного последующего анализа качества обслуживания.

Современные PMS-системы позволяют моментально отправлять подтверждение бронирования на электронную почту или SMS гостю непосредственно во время звонка. Фиксация всех деталей разговора в истории бронирования обеспечивает преемственность в обслуживании при последующих контактах с клиентом. Грамотно организованный процесс телефонного бронирования значительно повышает конверсию звонков в продажи и формирует положительное впечатление гостей об уровне сервиса отеля [37].

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора

Современные технологии бронирования через Интернет и системы туроператоров стали неотъемлемой частью гостиничного бизнеса, обеспечивая круглосуточный доступ к номерному фонду и значительно расширяя рынок сбыта. Процесс онлайн-бронирования представляет собой автоматизированную систему взаимодействия между гостиничным предприятием, системами дистрибуции и конечным потребителем [38].

Для гостиниц ключевое значение имеет интеграция собственной системы бронирования (PMS) с каналами онлайн-продаж, включая официальный сайт отеля, метапоисковые системы и платформы туроператоров. При бронировании через сайт отеля используется специальный модуль «онлайн-бронирование», который в реальном времени отображает доступность номеров, актуальные тарифы и специальные предложения. Система автоматически проверяет квоты номеров, применяет соответствующие ограничения и правила тарификации, что минимизирует риск ошибок при ручном вводе данных [38].

Работа с туроператорами осуществляется через специализированные системы бронирования. Эти системы обеспечивают автоматизированный обмен данными: гостиница выгружает квоты номеров, тарифы и условия бронирования, а туроператор получает возможность

мгновенного подтверждения заявок. Особое внимание уделяется синхронизации данных - любое изменение в системе PMS (например, закрытие продаж на определенные даты) мгновенно отражается во всех подключенных каналах продаж.

При оформлении групповых заявок от туроператоров используется специальный функционал PMS для работы с блоками номеров, включая управление квотами, предоплатами и специальными условиями размещения. Все изменения в бронировании фиксируются в системе с указанием источника бронирования, что позволяет анализировать эффективность каждого канала продаж.

Автоматизация процессов онлайн-бронирования и интеграция с системами туроператоров позволяют гостиницам увеличить загрузку, оптимизировать доходность номерного фонда и сократить операционные издержки. При этом сохраняется контроль над тарифной политикой и обеспечивается высокий уровень точности данных во всех каналах продаж [38].

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Современные технологии цифрового бронирования кардинально преобразовали процессы продаж в гостиничной индустрии. Онлайн-бронирование через официальные сайты отелей и специализированные системы интернет-бронирования стало ключевым каналом распределения номерного фонда, обеспечивающим до 60% общего объема продаж в сегменте городских отелей.

Техническая инфраструктура онлайн-бронирования строится на глубокой интеграции трех основных компонентов: системы управления отелем (PMS), движка онлайн-бронирования и каналов дистрибуции. Современные модули бронирования обеспечивают полный цикл онлайн-транзакции – от выбора номера и проверки доступности до моментального подтверждения брони и онлайн-оплаты [39].

Критически важным элементом является двухсторонний интерфейс между PMS и системой онлайн-бронирования, который в режиме реального времени синхронизирует данные о: доступности номеров по категориям, динамических тарифах и специальных предложениях, ограничениях по минимальному/максимальному сроку проживания, правилах отмены бронирования.

При бронировании через официальный сайт система применяет сложные алгоритмы up-selling и cross-selling, предлагая гостю дополнительные услуги на основе анализа его поведения на сайте. Интеграция с платежными системами позволяет безопасно обрабатывать онлайн-платежи с автоматическим зачислением депозитов в учетную систему отеля [39].

Для управления многочисленными каналами продаж используются системы, которые автоматически распределяют квоты номеров между собственным сайтом, OTA-платформами и корпоративными клиентами, предотвращая риск двойных продаж. Аналитические модули CRS позволяют в режиме реального времени отслеживать конверсию бронирований, средний чек и эффективность маркетинговых кампаний [39].

Внедрение современных систем интернет-бронирования позволяет гостиницам сократить операционные издержки на обработку бронирований, увеличить прямые продажи через собственный сайт, реализовывать сложные тарифные стратегии, собирать ценные данные о поведении клиентов, обеспечивать бесперебойный процесс бронирования круглосуточно.

Оптимизация процессов онлайн-бронирования стала конкурентным преимуществом для гостиниц, позволяя не только увеличить загрузку, но и улучшить качество обслуживания гостей на этапе предварительного бронирования [39].

Оформление индивидуального бронирования

Процедура оформления индивидуального бронирования представляет собой стандартизированный процесс, регламентированный внутренними нормативными документами гостиничного предприятия. Данная операция требует от сотрудника службы бронирования строгого соблюдения установленных алгоритмов и внимательности при работе с персональными данными клиентов.

Технологический процесс начинается с идентификации потребностей гостя: уточнения дат проживания, категории номера, количества персон и дополнительных пожеланий. Сотрудник осуществляет проверку доступности через интерфейс PMS, где в режиме реального времени отображается текущая загрузка номерного фонда. Особое внимание уделяется анализу действующих тарифных планов и специальных условий, включая ограничения по минимальному сроку проживания или требования к предоплате [40].

При вводе данных в систему обязательна двойная проверка следующих параметров: точное написание фамилии и имени (в соответствии с удостоверением личности), корректность контактных данных (телефон, электронная почта), особые пожелания (тип питания, размещение с животными, необходимость дополнительных услуг).

Современные PMS-системы автоматически генерируют уникальный номер бронирования и позволяют мгновенно отправлять подтверждение на электронную почту гостя. В подтверждающем документе обязательно указываются: условия тарифа, политика отмены, сроки гарантированного заезда и реквизиты для предоплаты (при необходимости) [40].

Для индивидуальных бронирований характерно применение гибких условий: возможность внесения изменений без штрафных санкций (в установленные сроки), выбор конкретного номера из категории, персонализированные предложения на основе истории предыдущих посещений. Все изменения в бронировании фиксируются в системе с указанием автора корректировки и времени внесения правок.

Оптимизированный процесс оформления индивидуального бронирования способствует повышению конверсии запросов в фактические продажи, минимизирует операционные ошибки и формирует положительный имидж гостиничного предприятия у потенциальных гостей. Автоматизация рутинных операций позволяет сотрудникам сосредоточиться на качестве сервиса и индивидуальном подходе к каждому клиенту [40].

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

Служба бронирования и продаж – это ключевое подразделение отеля, отвечающее за привлечение гостей, обработку заявок на проживание, максимизацию загрузки номерного фонда и увеличение доходов. Ее работа напрямую влияет на финансовые показатели отеля и удовлетворенность клиентов. В условиях высокой конкуренции на гостиничном рынке эффективное управление бронированиями становится критически важным. Особое внимание уделяется групповым, корпоративным и коллективным заявкам, поскольку они обеспечивают стабильную загрузку номеров и повышают лояльность клиентов [20].

Групповые, корпоративные и коллективные бронирования – это три разных направления, каждое из которых требует особых условий, гибкости и внимания к деталям.

Групповое бронирование чаще всего поступает от туроператоров, организаторов мероприятий или спортивных команд. Например, в город приезжает футбольный клуб на матч, и нужно разместить 20 игроков и тренеров. Или в отеле проводится свадьба, и требуется заблокировать 15 номеров для гостей.

Отель выделяет блок номеров – резервирует определенное количество комнат на нужные даты. При этом действуют специальные тарифы, которые ниже стандартных. Часто предусмотрены бонусы: например, на каждые 15 оплаченных номеров – один бесплатный для сопровождающего. Но есть и обязательные условия: предоплата (обычно 20–50% от суммы), четкие обозначенные сроки (например, окончательный список гостей должен быть предоставлен за 14 дней до заезда), минимальное количество ночей (в высокий сезон отель может не принимать группы на одну ночь) [41].

Служба бронирования тесно взаимодействует с организатором: согласовывает рассадку по номерам, время завтраков, дополнительные услуги (трансфер, питание, экскурсии).

Важно учитывать, что групповые заезды требуют слаженной работы не только службы бронирования, но и других подразделений отеля – ресторана, службы приема и размещения, служба эксплуатации номерного фонда.

Крупные компании часто отправляют сотрудников в командировки или организуют бизнес-тренинги. Чтобы упростить процесс бронирования номеров для персонала, они заключают с отелем корпоративный договор, который дает право на фиксированные цены (ниже, чем для обычных гостей), гибкие условия отмены (иногда даже за сутки без штрафа), централизованную оплату (не сотрудник, а фирма платит за проживание) [41].

Например, IT-компания бронирует 10 номеров для разработчиков, приехавших на конференцию. Благодаря корпоративному тарифу, их заявка обрабатывается быстрее, а сотрудники получают дополнительные льготы – поздний выезд или бесплатный завтрак. Оформляется такое бронирование напрямую через менеджера отеля.

Бывают такие ситуации, что несколько гостей едут вместе (например, семьи друзей или коллеги на конференции), но каждый бронирует номер отдельно. В этом случае отель может предложить коллективные условия – одинаковый тариф и дополнительные бонусы [35].

Например, пять семей с детьми хотят остановиться в одном отеле на новогодние праздники. Они договариваются с менеджером, и тот фиксирует для них: скидку 10% на все номера, бесплатные места для детей, общий трансфер из аэропорта.

В отличие от группового бронирования, здесь нет жестких условий по предоплате или минимальному количеству номеров – каждый гость может вносить изменения в свое бронирование [42].

Служба бронирования отеля не работает изолированно – ее эффективность напрямую зависит от слаженного взаимодействия с другими службами. Особенно это важно при подготовке к групповым, корпоративным и коллективным заездам, где требуется четкая координация всех процессов.

Первым делом менеджеры бронирования согласовывают детали со службой приема и размещения. Они совместно проверяют наличие свободных номеров, стараясь разместить команду в одном крыле или на одном этаже – так гостям будет комфортнее, а обслуживание станет более организованным. За пару дней до заезда списки игроков и тренеров передаются на стойку регистрации, чтобы подготовить ключи и документы – это позволит избежать очередей при заселении [43].

Но одних номеров недостаточно – нужно позаботиться о чистоте и комфорте. Здесь на помощь приходит служба номерного фонда. Горничные получают информацию о времени заезда и особых пожеланиях: например, некоторым гостям могут понадобиться дополнительные

матрасы или мини-холодильники. А если группа прилетает глубокой ночью, горничные должны быть готовы оперативно подготовить номера вне стандартного графика.

Одновременно с этим активизируется ресторанный сервис. Организаторы заранее обговаривают время проведения приемов пищи. Шеф-повар корректирует меню, добавляя определенные блюда, а официанты готовятся к наплыву гостей в определенные часы. Если же это корпоративная группа, возможны дополнительные запросы: кофе-брейки между деловыми сессиями или фуршеты для неформального общения [44].

Особую роль играют технические службы. IT-специалисты следят, чтобы система онлайн-бронирования работала без сбоев – ведь корпоративные клиенты часто вносят изменения в последний момент. Инженеры проверяют Wi-Fi – его мощности должно хватить, если вся группа одновременно выйдет в интернет. А если в отеле проходит бизнес-мероприятие, технический персонал заранее настраивает проекторы и звуковое оборудование в конференц-залах.

Не стоит забывать и о безопасности. Когда в отеле останавливаются знаменитости или закрытые делегации, служба охраны усиливает контроль доступа. Они же следят, чтобы шумные празднования (например, свадебные банкеты) не мешали другим гостям.

В этом непрерывном взаимодействии и рождается настоящий гостиничный сервис. Каждый отдел – как музыкант в оркестре: служба приема и размещения оперативно решает возникающие вопросы, служба номерного фонда обеспечивает безупречную чистоту, ресторан радует кулинарными изысками, а технические службы создают незаметный, но такой важный комфорт. И все это время служба бронирования остается дирижером этого оркестра, связывая между собой потребности гостей и возможности отеля [45].

Организация групповых, корпоративных и коллективных бронирований – это сложный процесс, требующий профессионализма и внимания к деталям. Служба бронирования отеля выступает в роли проводника между гостем и отелем, подбирая оптимальные условия для каждого случая: групповые заезды требуют четкого планирования и особых тарифов; корпоративные клиенты ценят гибкость и договорные условия; коллективные бронирования объединяют гостей, путешествующих вместе, но сохраняют для них свободу выбора.

Грамотная работа с этими категориями бронирований позволяет отелям увеличивать доходность, укреплять репутацию и обеспечивать высокий уровень сервиса.

Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

Управление листами ожидания и обработка заявок на резервирование представляют собой важный аспект операционной деятельности службы бронирования гостиницы. Данные

процессы требуют от персонала особой внимательности и строгого соблюдения регламентов работы с системой управления отелем.

При поступлении запроса на бронирование в период отсутствия доступных номеров необходимой категории, система автоматически вносит клиента в лист ожидания с присвоением уникального идентификатора. Внесение изменений в лист ожидания осуществляется через специализированный модуль, где фиксируются: приоритетность заявки; особые требования к размещению; контактные данные для экстренной связи; история предыдущих взаимодействий с гостем [46].

Сотрудник службы бронирования обязан ежедневно проводить сверку листа ожидания с текущей загрузкой номерного фонда. При освобождении требуемой категории номера система автоматически оповещает ответственного менеджера, который в течение 15 минут должен связаться с клиентом для подтверждения бронирования. Все действия фиксируются в истории заявки с указанием времени и имени оператора.

Оформление заявок на резервирование осуществляется с обязательным заполнением всех обязательных полей: ФИО и контактные данные гостя, гарантия бронирования, особые пожелания к размещению, планируемое время заезда/выезда

Для корпоративных клиентов и постоянных гостей применяются упрощенные процедуры резервирования с использованием заранее согласованных условий. Все изменения в существующих заявках вносятся через специальную форму с обязательным указанием причины корректировки и подтверждением от уполномоченного лица [46].

Автоматизированная система управления листами ожидания позволяет оптимизировать загрузку номерного фонда, сокращая количество простаивающих номеров. Регламентированный процесс работы с заявками минимизирует человеческий фактор и обеспечивает прозрачность операционной деятельности службы бронирования.

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

Процедура дополнения и корректировки информации в существующем бронировании представляет собой стандартизированный процесс, требующий строгого соблюдения установленных регламентов и максимальной точности ввода данных. Данная операция выполняется сотрудниками службы бронирования при поступлении соответствующих запросов от гостей или внутренних служб отеля.

Технологический процесс внесения изменений начинается с идентификации бронирования в системе по уникальному номеру резервации или данным гостя. Сотрудник обязан проверить полномочия лица, вносящего изменения, особенно при обработке телефонных запросов

– для этого используются стандартные процедуры верификации (кодовые слова, проверка последних цифр кредитной карты и т.д.) [46].

Основные виды дополнительной информации, вносимой в бронирование: уточнение персональных данных гостя, добавление особых пожеланий, включение дополнительных услуг, корректировка сроков проживания, добавление информации о сопровождающих лицах.

При внесении изменений система автоматически фиксирует: дату и время корректировки, идентификатор сотрудника, внесшего изменения, характер изменений (старое и новое значение), источник запроса (гость, туроператор, внутренняя служба).

Особое внимание уделяется синхронизации изменений со смежными системами: автоматическая передача данных в службу приема и размещения, обновление информации в модуле хозяйственной службы, корректировка заявок в службе питания (при изменении количества персон) [46].

Все существенные изменения (особенно касающиеся сроков проживания и тарифов) требуют повторного подтверждения гостю через выбранный канал связи (электронная почта, SMS, мессенджеры). Система автоматически генерирует обновленное подтверждение бронирования с выделением внесенных изменений.

Регламентированный процесс работы с дополнительной информацией позволяет минимизировать ошибки, обеспечить преемственность в обслуживании гостя на всех этапах его пребывания и поддерживать высокий стандарт сервиса. Автоматизация процедуры внесения изменений сокращает время обработки запросов и повышает общую эффективность работы службы бронирования.

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Процедура выставления счетов на предоплату и подтверждения бронирования представляет собой важный этап финансового контроля в деятельности службы бронирования. Данный процесс строго регламентирован внутренними стандартами гостиницы и требует неукоснительного соблюдения установленных правил.

При оформлении предоплаты сотрудник службы бронирования руководствуется утвержденной тарифной политикой отеля, которая определяет условия: размер предоплаты, сроки внесения платежа, условия возврата средств, применимые налоговые ставки [47].

Технологический процесс начинается с генерации предварительного счета через интеграцию PMS с бухгалтерской системой отеля. В документе обязательно указываются: полные реквизиты гостиницы, номер бронирования и даты проживания, детализация услуг с указанием тарифов, условия аннуляции, уникальный номер счета для идентификации платежа.

Для международных гостей дополнительно предусматривается: конвертация валюты по курсу на момент оплаты, учет налоговых требований в зависимости от страны, варианты международных платежных систем.

Подтверждение бронирования генерируется автоматически после успешной обработки платежа. Стандартное подтверждение содержит: QR-код для быстрой регистрации, гарантированные сроки заезда, контакты службы приема и размещения, инструкции по раннему заезду и позднему выезду, персонализированные предложения [47].

Особое внимание уделяется синхронизации данных: автоматическое обновление статуса в CRM-системе, передача информации в службу приема и размещения, интеграция с финансовым модулем для учета предоплат.

Все документы отправляются через защищенные каналы связи с обязательным уведомлением о получении. Система фиксирует факт отправки и время открытия письма получателем. Для корпоративных клиентов предусмотрена возможность генерации пакета документов с печатью отеля и электронной подписью [47].

Оптимизированный процесс работы с предоплатами позволяет минимизировать финансовые риски, обеспечить прозрачность расчетов и повысить доверие гостей. Автоматизация процедур сокращает время обработки запросов и снижает вероятность ошибок при ручном вводе данных.

Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

Процесс оформления, изменения и аннулирования бланков бронирования является критически важным аспектом операционной деятельности гостиницы, требующим строгого соблюдения регламентов и финансовой дисциплины. Данные процедуры выполняются службой бронирования в соответствии с утвержденными стандартами работы и тарифной политикой отеля.

Первоначальное оформление бронирования фиксируется в системе PMS с заполнением обязательных полей: персональные данные гостя, даты проживания и категория номера, условия тарифа, способ гарантии бронирования [48].

Бланк бронирования автоматически формируется в электронном виде и дублируется в бумажном формате (при необходимости), содержа все условия проживания и политику отмены.

В случае неявки гостя система автоматически изменяет статус бронирования на «Незаезд» с выполнением следующих действий: начисление штрафа согласно условиям тарифа (обычно стоимость первой ночи), фиксация причины неявки, уведомление финансовой

службы для списания средств с гарантийной карты, освобождение номера в системе и перераспределение квот [48].

При добровольной отмене бронирования гостем: проверяется срок отмены на соответствие условиям тарифа, в случае невозвратного тарифа иницируется процедура списания средств, для возвратных тарифов бронирование переводится в статус «Отменено» без штрафных санкций, генерация официального уведомления об отмене с указанием суммы возврата.

В исключительных случаях (технические неполадки, перепродажа номера и др.) гостиница может иницировать аннуляцию: обязательное письменное уведомление гостя с объяснением причин, предложение альтернативного размещения или компенсации, внесение соответствующих отметок в систему лояльности для постоянных клиентов [48].

Все изменения фиксируются в системе с указанием: даты и времени операции, идентификатора сотрудника, основания для изменений, суммы финансовых корректировок.

Автоматизированная система управления бронированиями обеспечивает прозрачность всех операций, минимизирует финансовые потери отеля и поддерживает высокий уровень сервиса для гостей. Регулярный аудит данных процессов позволяет оптимизировать работу с бронированиями и повышать качество обслуживания клиентов.

Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля

Эффективная работа службы бронирования и продаж гостиницы невозможна без налаженной системы взаимодействия с другими подразделениями отеля. Получение и анализ обратной связи от смежных служб позволяет оптимизировать процессы бронирования, улучшить качество обслуживания гостей и повысить общую эффективность работы предприятия.

Служба бронирования регулярно получает информацию от: службы приема и размещения – о точности данных в бронированиях, соблюдении гостями гарантированного времени заезда, наличии особых пожеланий; хозяйственной службы – о готовности номеров к заселению, соответствии категорий забронированных номеров фактическому состоянию; ресторанной службы – о выполнении заявок на питание, особых диетических требованиях гостей; финансового отдела – о корректности оформления предоплат и счетов [49].

Для сбора данных используются: ежедневные оперативные совещания, система электронных отчетов и уведомлений в PMS, внутренние чаты и корпоративная почта, анкеты обратной связи между подразделениями.

Полученные данные систематизируются по следующим направлениям: точность ввода данных при бронировании, своевременность передачи информации смежным службам, выполнение особых пожеланий гостей, финансовые расхождения и ошибки в тарификации.

На основе анализа обратной связи служба бронирования: корректирует рабочие инструкции, проводит дополнительное обучение персонала, оптимизирует процессы взаимодействия между отделами, вносит изменения в интерфейсы систем бронирования.

Результаты внедренных улучшений отслеживаются через: показатели удовлетворенности внутренних клиентов (других служб), снижение количества повторных запросов на корректировку, уменьшение времени обработки заявок, сокращение финансовых расхождений [49].

Регулярный обмен обратной связью между службами позволяет создать единое информационное пространство, минимизировать операционные ошибки и обеспечить безупречное обслуживание гостей на всех этапах их взаимодействия с отелем. Внедрение цифровых инструментов для автоматизации этого процесса значительно повышает его эффективность и прозрачность.

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

Служба бронирования и продаж выступает важным связующим звеном между гостиницей и потенциальными гостями, обеспечивая оперативное и точное информирование о возможностях размещения. Когда поступает запрос, сотрудник незамедлительно приступает к проверке номерного фонда через систему управления отелем, учитывая не только желаемые даты проживания, но и специфические требования гостя - количество человек, тип размещения, особые пожелания. Современные PMS-системы позволяют в реальном времени видеть актуальную ситуацию с доступностью номеров, автоматически учитывая все действующие ограничения и специальные условия [50].

На основании полученных данных формируется персонализированное предложение, где подробно расписываются доступные варианты размещения с указанием точных тарифов, включая все действующие сезонные коэффициенты и специальные акции. Особое внимание уделяется четкому разъяснению условий бронирования – требований к предоплате, политики отмены, возможных дополнительных услуг. Для постоянных гостей и корпоративных клиентов всегда предусмотрены индивидуальные условия, что делает предложение более привлекательным [50].

Техническая оснащенность рабочего места позволяет сотруднику одновременно работать с системой и поддерживать качественную коммуникацию с клиентом. Двухмониторная конфигурация, профессиональная гарнитура и доступ к системе динамического ценообразования помогают оперативно предоставлять точную информацию. В процессе общения важно не просто перечислить доступные варианты, но и понять реальные потребности гостя, предложив

оптимальное решение, будь то альтернативная категория номера или дополнительные услуги, способные повысить комфорт проживания [50].

Завершая взаимодействие, сотрудник обязательно отправляет гостю письменное подтверждение с детализацией всех условий, сохраняя историю диалога в CRM-системе. Такой подход не только повышает вероятность успешного завершения бронирования, но и создает основу для дальнейшего продуктивного взаимодействия, формируя у гостя ощущение внимательного и профессионального отношения. Автоматизация рутинных процессов освобождает время для действительно важных аспектов работы – построения доверительных отношений с клиентами и поиска оптимальных решений для каждого конкретного случая.

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Информирование гостей об условиях аннуляции бронирования составляет важную часть профессионального взаимодействия службы бронирования с клиентами. Этот процесс требует особой внимательности и точности, поскольку непосредственно влияет на финансовые обязательства обеих сторон [51].

При оформлении бронирования сотрудник гостиницы обязан четко разъяснить гостю действующие условия отмены, которые различаются в зависимости от типа тарифа и категории номера. В соответствии с международной практикой, информация о политике аннуляции предоставляется клиенту до завершения процедуры бронирования, что позволяет принять осознанное решение. Особое внимание уделяется невозвратным тарифам, где условия особенно строги – в этом случае гость предупреждается, что при отмене бронирования полная стоимость первой ночи будет удержана в качестве штрафа.

Современные системы управления отелем автоматически генерируют информацию об условиях аннуляции в подтверждении бронирования, где указываются конкретные сроки бесплатной отмены и размер возможных штрафных санкций. Для групповых бронирований и длительных проживаний действуют особые условия, которые обязательно согласовываются с клиентом дополнительно и фиксируются в договоре [51].

В случае необходимости внести изменения в существующее бронирование сотрудник службы бронирования оперативно проверяет возможность корректировки без применения штрафных санкций. При этом учитываются такие факторы, как сроки до заезда, текущая загрузка отеля и история взаимоотношений с клиентом. Все исключения из стандартных правил аннуляции требуют обязательного согласования с руководством и соответствующего документального оформления [51].

Прозрачная и своевременная информация об условиях аннуляции позволяет минимизировать конфликтные ситуации и формирует доверительные отношения с гостями. Автоматизированные системы напоминаний о приближающихся сроках бесплатной отмены дополнительно способствуют повышению качества сервиса и лояльности клиентов.

Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда

В гостиничном бизнесе оперативный мониторинг актуальной информации о бронированиях, специальных заказах и состоянии номерного фонда представляет собой критически важный процесс, обеспечивающий бесперебойную работу всех служб отеля. Данная процедура осуществляется с использованием современных технологических решений и строгого регламента проверок.

Система PMS служит центральным инструментом для отслеживания изменений в бронированиях, автоматически обновляя данные в режиме реального времени. Специалисты службы бронирования проводят регулярные проверки поступающей информации, уделяя особое внимание точности указанных деталей: дат проживания, категорий номеров, особых пожеланий гостей и предварительных заказов дополнительных услуг. Ежечасовая сверка с системой управления номерным фондом позволяет оперативно выявлять возможные расхождения и своевременно вносить корректировки [52].

Мониторинг специальных заказов требует отдельного внимания, так как включает в себя координацию с различными службами отеля. Информация о запросах на трансферы, организации мероприятий, особых условиях питания или медицинских требованиях автоматически распределяется по соответствующим подразделениям, а затем проверяется на предмет выполнения. Система учета фиксирует все этапы обработки специальных заказов, обеспечивая прозрачность и контроль качества обслуживания [52].

Состояние номерного фонда отслеживается через интеграцию PMS с системой хозяйственной службы, где в режиме реального времени отображается текущий статус каждого номера: «готов к заселению», «на уборке», «на ремонте» или «выведен из эксплуатации». Трехкратная ежедневная проверка (утром, днем и вечером) позволяет оперативно перераспределять номера при необходимости и минимизировать риск накладок. Особое внимание уделяется номерам с особыми характеристиками, так как их доступность часто определяет возможность выполнения специальных запросов гостей [52].

Автоматизированные отчеты, генерируемые системой в конце каждой смены, помогают анализировать динамику изменений, выявлять потенциальные проблемы и планировать работу

на следующие сутки. Внедрение современных технологий мониторинга значительно повышает точность данных, сокращает время обработки запросов и обеспечивает высокий уровень сервиса для гостей отеля.

Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

Эффективная коммуникация между службой бронирования и другими подразделениями отеля является ключевым фактором обеспечения высокого уровня сервиса. Особое значение приобретает процесс передачи информации о специальных требованиях гостей, который требует четкой организации и соблюдения установленных регламентов.

Служба бронирования выступает первоначальным звеном в цепочке обработки особых пожеланий клиентов. При оформлении заявки сотрудники тщательно фиксируют все дополнительные запросы в системе PMS, используя специальные маркеры и комментарии для привлечения внимания. Особые требования могут включать необходимость оборудования для людей с ограниченными возможностями, детских кроваток, специфических условий питания или организации рабочих пространств в номере [49].

Современные PMS-системы обеспечивают автоматизированное распределение информации по соответствующим службам. Запросы, связанные с подготовкой номеров, незамедлительно поступают в хозяйственную службу, где закрепляются за конкретными сотрудниками. Требования по организации питания автоматически направляются в ресторанную службу с указанием дат и времени выполнения. Особое внимание уделяется медицинским и аллергическим ограничениям, которые дублируются в нескольких службах для обеспечения безопасности гостя.

Для особо важных или комплексных запросов применяется многоуровневая система подтверждения. Служба бронирования инициирует процесс, после чего ответственные сотрудники целевых подразделений обязаны подтвердить получение информации и возможность ее выполнения. В случаях, требующих специального оборудования или подготовки, назначаются контрольные сроки проверки готовности.

Критически важные запросы (например, связанные с жизненно важными потребностями гостей) сопровождаются личным уведомлением руководителей соответствующих служб через корпоративную систему оповещений. Дополнительно создаются напоминания в PMS для повторной проверки за сутки до заезда гостя [49].

Все этапы обработки специальных требований документируются в системе, что позволяет отслеживать историю взаимодействий и оперативно разрешать возможные вопросы. Регулярные кросс-функциональные совещания между службами способствуют оптимизации

процессов коммуникации и предотвращению ошибок в обслуживании гостей с особыми потребностями.

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

Эффективное управление незабронированным номерным фондом представляет собой важный аспект операционной деятельности гостиничного предприятия. Процесс передачи информации о свободных номерах из службы бронирования в службу приема и размещения требует четкой организации и постоянного контроля для максимизации доходов и оптимального использования ресурсов.

Ежедневно в установленное время служба бронирования проводит сверку данных о текущей загрузке отеля. Специалисты анализируют динамику бронирований, выявляя номера, которые остаются незабронированными на предстоящие даты. Эта информация систематизируется с учетом категорий номеров, их расположения в отеле и особенностей. Особое внимание уделяется номерам с ограниченным сроком продажи – тем, что могут быть востребованы при правильном позиционировании [53].

Сформированный перечень незабронированных номеров передается в службу приема и размещения через интегрированную систему управления отелем. Данные включают не только перечень свободных категорий, но и рекомендуемые ценовые параметры для up-selling и cross-selling. Для номеров высшего класса разрабатываются специальные предложения, которые могут включать дополнительные услуги или бонусы.

Особое значение имеет мониторинг последних свободных номеров в периоды высокой загрузки отеля. Для таких случаев разрабатываются специальные протоколы оперативного принятия решений, позволяющие гибко управлять остатками номерного фонда. Все изменения фиксируются в системе с указанием ответственных сотрудников и времени внесения корректировок [53].

Регулярный анализ эффективности продаж незабронированных номеров позволяет оптимизировать процесс и разрабатывать превентивные меры по сокращению количества непроданных номеров. Внедрение автоматизированных систем контроля значительно повышает точность данных и способствует увеличению доходности номерного фонда.

Создание отчетов по бронированию

Формирование отчетной документации представляет собой систематизированный процесс анализа и структурирования данных о бронированиях, который играет ключевую роль в

управлении гостиничным предприятием. Служба бронирования и продаж ежедневно осуществляет подготовку различных видов отчетов, обеспечивающих контроль над текущей загрузкой и прогнозирование доходности номерного фонда.

Основой отчетной деятельности выступает интегрированная система PMS, которая автоматически аккумулирует данные о всех операциях бронирования. Ежедневно формируется оперативный отчет о текущей загрузке, содержащий детализированную информацию по категориям номеров, источникам бронирований и динамике поступлений новых заявок. Особое внимание уделяется анализу коэффициента конверсии запросов в фактические бронирования, что позволяет оценивать эффективность работы сотрудников [54].

Ежедневно в установленное время генерируется сводный отчет, включающий комплекс ключевых показателей: процент загрузки, средний тариф (ADR), доход на доступный номер (RevPAR) и структуру каналов продаж. Эти данные подвергаются тщательному анализу на предмет выявления отклонений от плановых показателей и рыночных тенденций. Для групповых бронирований составляются отдельные отчеты с прогнозом влияния на общую загрузку отеля [54].

Особую ценность представляют еженедельные аналитические отчеты, которые включают сравнительный анализ с предыдущими периодами, оценку эффективности тарифной политики и прогнозирование доходности. Эти материалы используются руководством для принятия стратегических решений по ценообразованию и маркетинговой политике.

Все отчетные формы стандартизированы и соответствуют международным требованиям гостиничной отчетности. Автоматизация процесса формирования отчетов минимизирует возможность ошибок и обеспечивает оперативность предоставления информации. Регулярный анализ отчетных данных позволяет службе бронирования оперативно корректировать стратегию продаж и оптимизировать доходность номерного фонда.

Заключение

Целью прохождения учебной практики являлись систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, формирование практических умений, общекультурных, профессиональных компетенций по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта».

Для достижения указанных целей мною были выполнены следующие задачи:

- 1) прохождение инструктажа по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии;
- 2) изучение организации рабочего места;
- 3) изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;
- 4) использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа;
- 5) оформление бронирования с использованием телефона;
- 6) оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора;
- 7) оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования;
- 8) оформление индивидуального бронирования;
- 9) оформление группового, от компаний и коллективного бронирования;
- 10) внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров;
- 11) внесение дополнительной информации в заказ на бронирование;
- 12) оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров;
- 13) оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования;
- 14) отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля;
- 15) предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- 16) предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях;
- 17) отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда;

18) передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам;

19) контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения;

20) создание отчетов по бронированию;

21) обобщение полученных материалов.

В ходе прохождения учебной практики были изучены нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия – ООО «УК «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 учебной 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 гостей в ООО «УК «Экватор» достаточно качественное, организованное, что оценивается положительно и помогает предприятию развиваться.

В процессе прохождения учебной 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 учебной практики цель была достигнута, поставленные задачи решены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Индустрия туризма и гостеприимства [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 05.06.2025).
- 2 Понятие «гостиница». Характеристика и свойства [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 05.06.2025).
- 3 10 интересных фактов об «Экваторе» // Сообщество «Конференц-отель «Экватор» в социальной сети «ВКонтакте». – 2023. – 5 мая. – URL: https://vk.com/wall712313485_212 (дата обращения: 05.06.2025).
4. Контакты и информация. Официальный сайт Конференц-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru> (дата обращения: 05.06.2025).
- 5 Официальный сайт Конференц-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru> (дата обращения: 06.06.2025).
- 6 ООО «УК «Экватор». Федеральный перечень туристских объектов [сайт]. – URL: <http://классификация-туризм.рф> (дата обращения: 06.06.2025).
- 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> (дата обращения: 08.06.2025).
- 14 Малое предприятие: критерии отнесения в 2024 году [сайт]. – URL: <https://glavkniga.ru> (дата обращения: 08.06.2025).

- 15 Финансовая отчетность ООО «УК «Экватор» [сайт]. – URL: <https://bo.nalog.ru> (дата обращения: 09.06.2025).
- 16 Учредительные документы ООО [сайт]. – URL: <https://www.malyi-biznes.ru> (дата обращения: 09.06.2025).
- 17 Структура управления гостиничным предприятием [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 09.06.2025).
- 18 Совершенствование организационно-управленческой структуры гостиницы в целях повышения уровня сервиса [сайт]. – URL: <https://spravochnick.ru> (дата обращения: 10.06.2025).
- 19 Линейно-функциональная организационная структура управления предприятием [сайт]. – URL: <http://ru.solverbook.com> (дата обращения: 10.06.2025).
- 20 Функционирование основных служб гостиницы [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 11.06.2025).
- 21 Служба бронирования и продаж отеля [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 11.06.2025).
- 22 Гостиничное дело. Основные службы гостиницы [сайт]. – URL: <https://kartaslov.ru> (дата обращения: 12.06.2025).
- 23 Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 12.06.2025).
- 24 Кадровая служба гостиничного комплекса [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 13.06.2025).
- 25 Служба маркетинга и продаж [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 13.01.2025).
- 26 Характеристика службы питания [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 13.06.2025).
- 27 Функции и задачи – База знаний СК Отель Менеджмент [сайт]. – URL: <https://sk-hotels.com> (дата обращения: 14.06.2025).
- 28 Как работает служба безопасности отеля [сайт]. – URL: <https://blog.ostrovok.ru> (дата обращения: 14.06.2025).
- 29 ООО «УК «Экватор». Виды деятельности [сайт]. – URL: <https://www.list-org.com> (дата обращения: 14.06.2025).
- 30 Услуги гостиничного бизнеса и службы, их осуществляющие [сайт]. – URL: <https://studfile.net> (дата обращения: 14.06.2025).
- 31 Продвижение гостиничных услуг [сайт]. – URL: <https://spravochnick.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

32 Акции и спецпредложения. Официальный сайт Конференц-отеля «Экватор». – URL: <https://hotelequator.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

33 Меры обеспечения безопасности отеля. Туристический бизнес [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net> (дата обращения: 15.06.2025).

34 Организация рабочего места менеджера службы бронирования гостиницы [сайт]. – URL: <https://scienceforum.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

35 Программные продукты гостиничной индустрии [сайт]. – URL: <https://nsportal.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

36 Автоматизация гостиничного бизнеса [сайт]. – URL: <https://kontur.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

37 Как продавать услуги в отеле по телефону и превращать звонки в брони [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

38 Площадка для бронирования отелей [сайт]. – URL: <https://kontur.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

39 Модуль бронирования для сайта отеля [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

40 Как работает отдел индивидуального бронирования [сайт]. – URL: <https://b2b.ostrovok.ru> (дата обращения: 15.06.2025).

41 Групповые бронирования в гостинице: его виды, и как с ними работать [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 16.06.2025).

42 Групповые бронирования – оформление и особенности для отелей [сайт]. – URL: <https://mehotel.ru> (дата обращения: 16.06.2025).

43 Особенности приема и размещения туристских групп [сайт]. – URL: <https://studbooks.net> (дата обращения: 16.06.2025).

44 Групповое бронирование [сайт]. – URL: <https://support.kontur.ru> (дата обращения: 16.06.2025).

45 Тема 11. Групповое и коллективное бронирование и их особенности [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

46 Регистрация заказа по бронированию [сайт]. – URL: <https://studbooks.net> (дата обращения: 17.06.2025).

47 Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров [сайт]. – URL: <https://essebot.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

48 Гарантированное и негарантированное бронирование: особенности, подтверждение и аннуляция [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

49 Коммуникация между сотрудниками отеля [сайт]. – URL: <https://travel.yandex.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

50 Инструкции для отдела бронирования [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

51 Правила онлайн-бронирования [сайт]. – URL: <https://www.travelline.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

52 Контур.Отель – PMS система управления отелем [сайт]. – URL: <https://.kontur.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

53 Организация службы приема и размещения [сайт]. – URL: <https://scienceforum.ru> (дата обращения: 17.06.2025).

54 Отчетность по бронированию [сайт]. – URL: <https://studwood.net> (дата обращения: 17.06.2025).

Приложение А

Внешний вид ООО «УК «Экватор»



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

Приложение Б

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

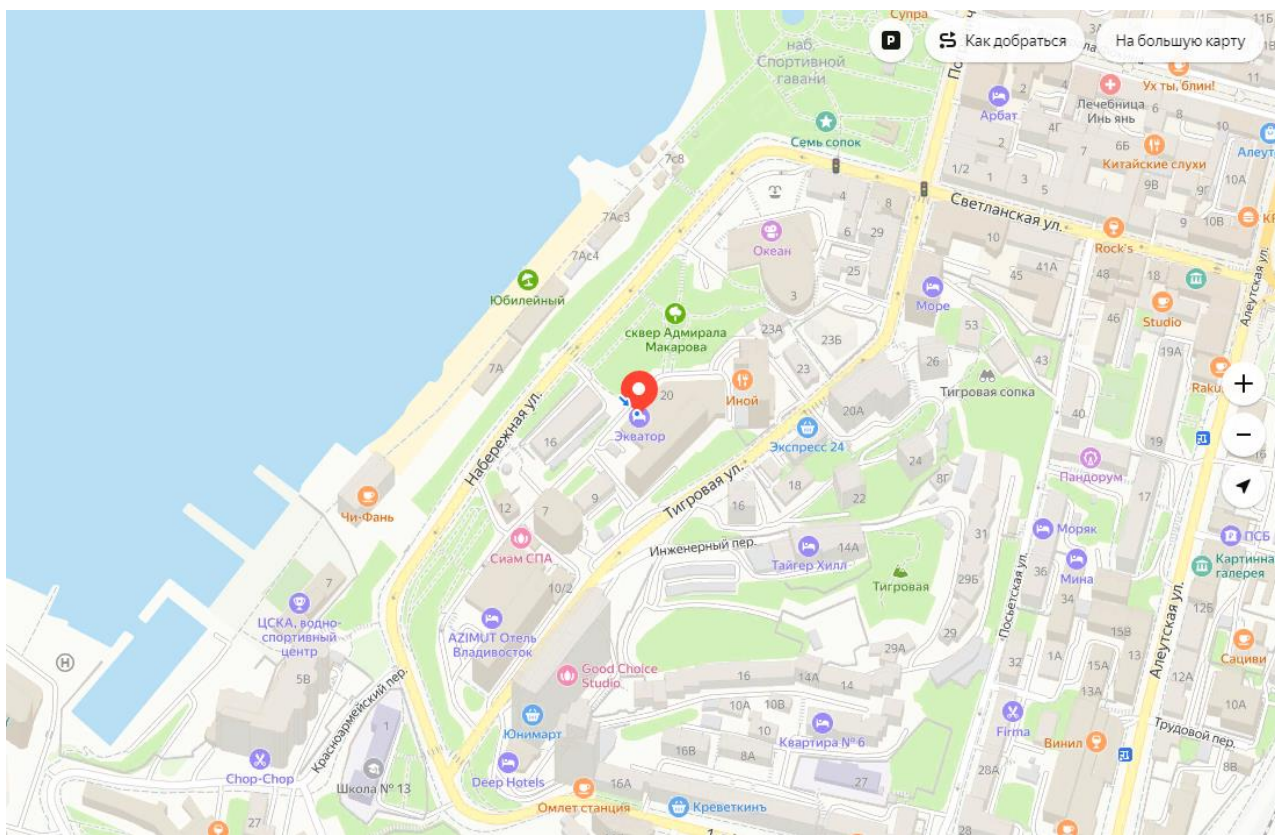


Рисунок Б.1 – Схема проезда до ООО «УК «Экватор»

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	Служба безопасности	Инженерно-техническая служба	
Менеджер СПиР		Руководитель хозяйственной службы	Шеф-повар	Руководитель отдела продаж и маркетинга	Менеджер по работе с персоналом	Главный бухгалтер	Руководитель службы безопасности	Главный инженер	
Старший администратор	Супервайзер	Инспектор общественных зон	Повара	Менеджеры по продажам		Бухгалтера	Охранники	Инженеры	
Администраторы	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»

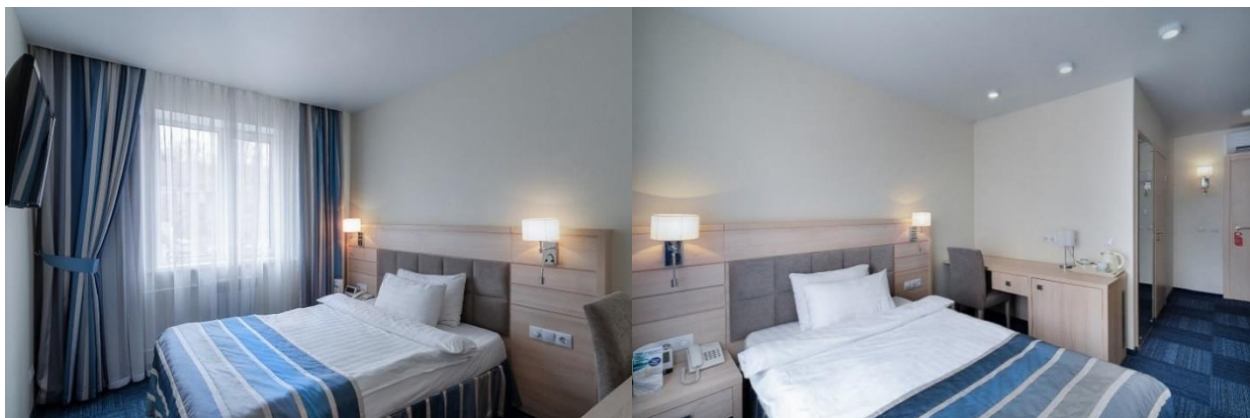


Рисунок Д.1 – Номер категории «Стандарт» ООО «УК «Экватор»



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

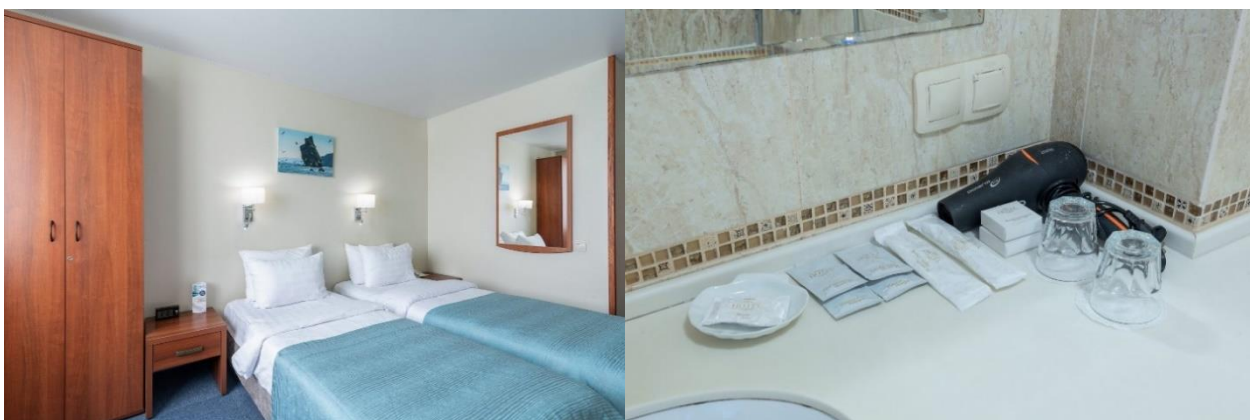


Рисунок Д.3 – Номер категории «Стандарт двухместный» ООО «УК «Экватор»



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



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

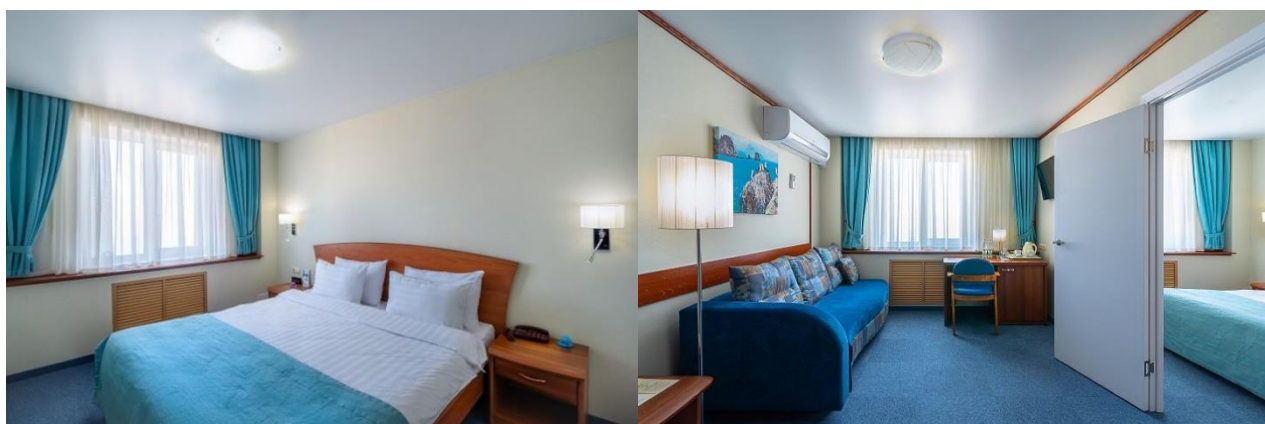


Рисунок Д.6 – Номер категории «Джуниор Сьюит с видом на море» ООО «УК «Экватор»

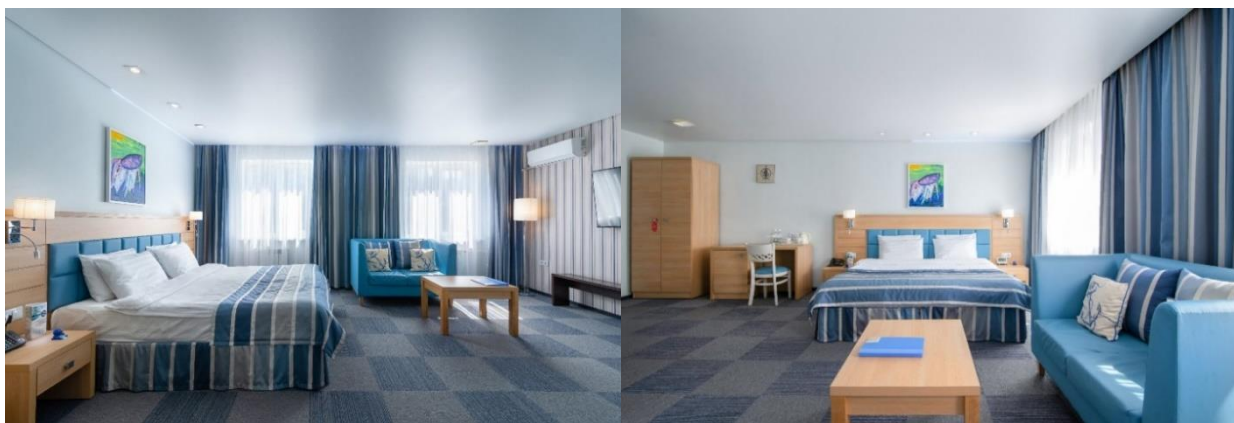


Рисунок Д.7 – Номер категории «Джуниор Сьюит однокомнатный» ООО «УК «Экватор»



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»

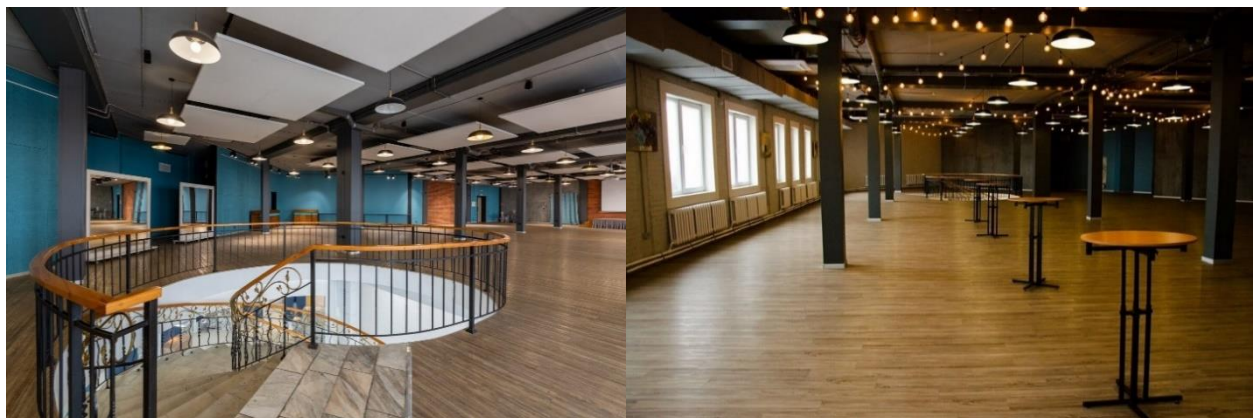


Рисунок Е.1 – Зал «Бохай» в ООО «УК «Экватор»



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»

	САЛАТЫ SALADS 沙拉 «ЦЕЗАРЬ» С КУРИЦЕЙ «Caesar» salad with chicken «基撒» 鸡肉沙拉 190 g 370 Р		БОРЩ с говядиной и сметаной Подается с соевым салатом и гречкой. Borsch with beef and sour cream 牛肉红甜菜汤 加些俄罗斯西米丹和咸猪油 300/30/20 г 420 Р
	САЛАТ «ТАЙФУН» с битыми огурцами и куриным филе су вид Салат айсберг, соус цезарский, соус Терияки, белый и черный кунжут «Typhoon» salad with crushed cucumbers and chicken fillet sous vide «台风»沙拉 拍黄瓜和鸡排 sous vide 250 g 420 Р		КРЕМ-СУП ТЫКВЕННЫЙ Со сливками и тыквенным семенами Pumpkin cream soup 南瓜浓汤 350 g 390 Р
	ГРЕЧЕСКИЙ Greek salad «希腊»沙拉 (海底鸡) 250 g 300 Р		БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И МОРЕПРОДУКТОВ FISH AND SEAFOOD DISHES 鱼和海鲜 КАЛЬМАР ГРИЛЬ с рисом Grilled squid with rice 烧烤鱿鱼米饭 100/50/100 g 480 Р
	НИСУЗ Салат айсберг, тунец консервированный, яйцо, стручковая фасоль, помидоры Черри, картофель отварной, соус Nisuz «尼斯»沙拉 (有金枪鱼) 250 g 350 Р		МОРЕПРОДУКТЫ В КИСЛО СЛАДКОМ СОУСЕ с рисом Креветки, морепродукты, каламар, лук репчатый, перец болгарский, фасоль стручковая, кинза Seafood in sweet and sour sauce with rice 糖醋汁海鲜米饭 120/150 g 630 Р
	СУПЫ SOUPS 汤类 УХА Морепродукты, палтус, креветки, каламар Ukha 鱼汤 350 g 540 Р		ПАЛТУС В СЛИВОЧНО-ГОРЧИЧНОМ СОУСЕ с рисом Креветки, морепродукты, каламар, лук репчатый, перец болгарский, фасоль стручковая, кинза Halibut in creamy mustard sauce with rice 奶油芥菜汁鳕鱼米饭 170/120 g 870 Р
	ТОМ ЯМ Креветки, каламар, морепродукты, куриное филе, кокосовое молоко, помидоры Черри, замаринованный лук, листья «Том Ям» Tom Yam 泰式海鲜酸辣汤 350 g 720 Р		СТЕЙК ИЗ ФОРЕЛИ с овощами гриль и лимонным соусом Salmon steak, grilled vegetables and lemon sauce 鲑鱼排蔬菜煎柠檬酱汁 160/150/40 g 790 Р
	КРЕМ - СУП ГРИБНОЙ Со сливками и трюфельным маслом Mushroom cream soup 菌菇浓汤 350 g 390 Р		

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



БЛЮДА ИЗ МЯСА И ПТИЦЫ MEAT AND POULTRY DISHES 肉类和禽肉

**КУРИЦА ТЕРИЯКИ
с рисом**
Teriyaki chicken with rice
照烧汁鸡肉米饭
90/150 g **420 P**



**КУРИНАЯ ГРУДКА СУ ВИД
с овощами гриль**
Sous vide chicken breast
with grilled vegetables
烤蔬菜鸡胸肉 sous vide
140/120 g **430 P**



**БЕФСТРОГАНОВ
С КАРТОФЕЛЬНЫМ ПЮРЕ**
its rosykoye porziok
Beef Stroganoff
with mashed potatoes
炒牛肉土豆泥
200/130/20 g **620 P**



ПАСТА PASTA 意大利面食

«КАРБОНАРА»
«Carbonara»
意大利式面
300 g **430 P**



**С КУРИЦЕЙ
И ГРИБАМИ**
С грифельной пастой
и Пармезаном
With chicken
and mushroom
加鸡肉和蘑菇面
310 g **440 P**



**С МОРЕПРОДУКТАМИ
В СЛИВКАХ**
Тарбушки, креветки, мореп.
Seafood cream pasta
奶油中海鲜
250 g **650 P**

**ПЕЛЬМЕНИ
СО СМЕТАНОЙ**
Meat dumpling
and sour cream
水饺子 加些俄罗斯芝士丹
300/30 g **360 P**



**ЧИКЕН БУРГЕР
С КАРТОФЕЛЕМ ФРИ**
Со свежими огурцами, помидорами,
беконном, ржаным хлебом
и сырным соусом
Chicken burger and French fries
鸡肉汉堡配薯条
100/170 g **490 P**

ДЕСЕРТЫ DESERT 甜食



**МОРОЖЕНОЕ
С ТОПЛИНГОМ**
Ice cream
自选淋酱冰淇淋
150/40 g **320 P**



**СЫРНИКИ
со сметаной
и джемом**
Cottage cheese pancakes
with sour cream and jam
酸奶油奶潘饼 加些果酱
120/30/30 g **280 P**



ТОРТ ДНЯ
Cake of the day
蛋糕
100 g **310 P**

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

Приложение И

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



кватор
EQUATOR



УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Гостиница Экватор»
Колитенко В.Э.
23.08.2016 г.

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



экватор
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

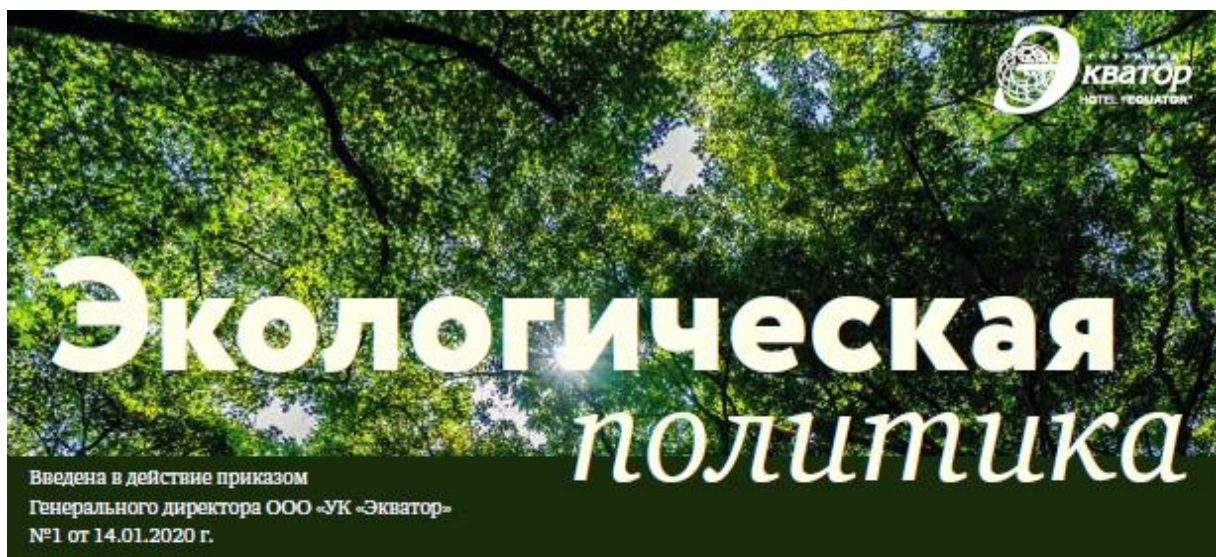
Аварии с выбросом опасных химических веществ:

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.

Рисунок И.2 – Инструкция о действии в экстремальных и чрезвычайных ситуациях в ООО «УК «Экватор»

Приложение К

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 К.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 К.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 К.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 К.4 – Экологическая политика в ООО «УК «Экватор»

Приложение Л

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

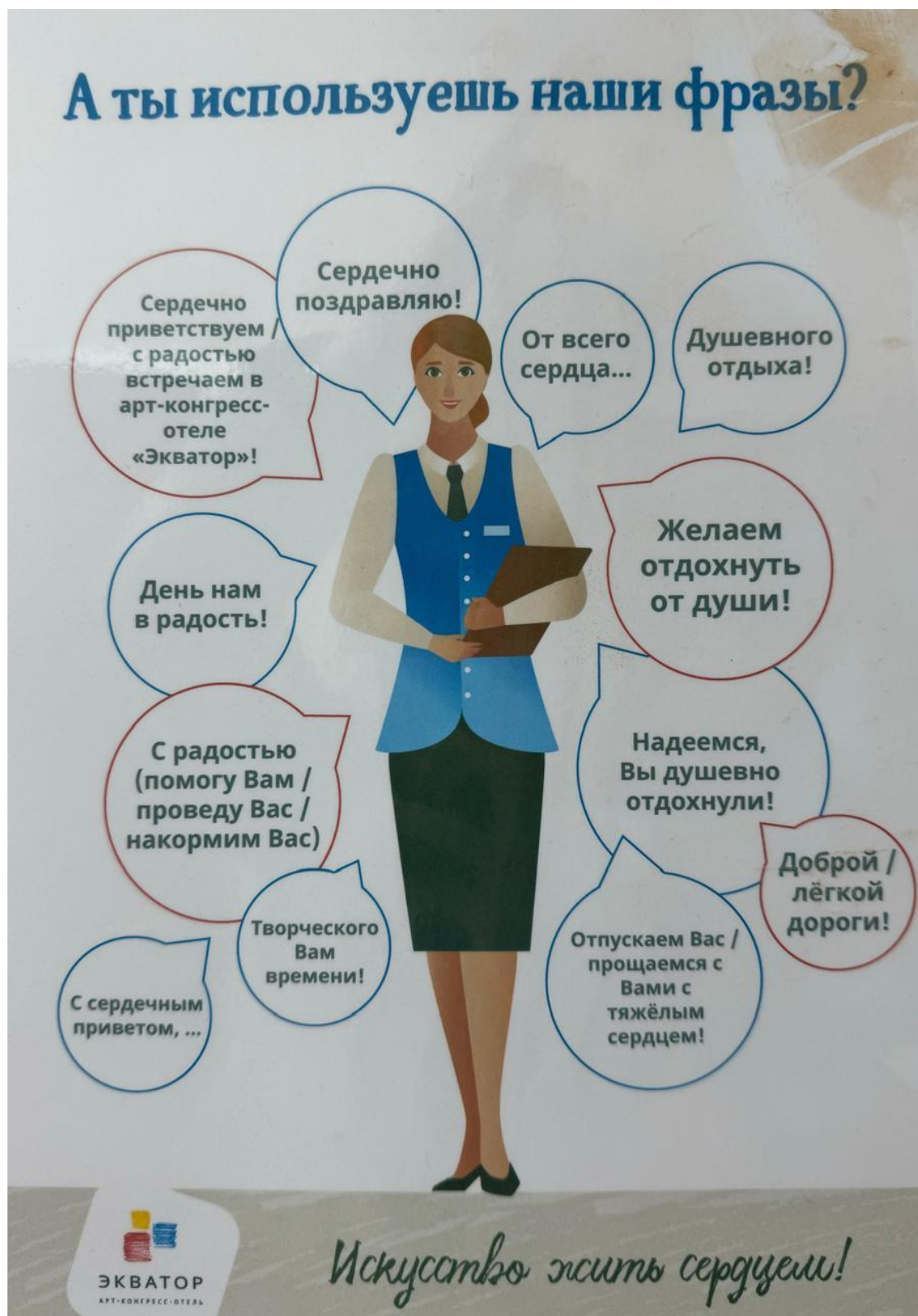


Рисунок Л.1 – Фразы при общении с гостями, принятые корпоративной культурой ООО «УК «Экватор»

Приложение М

Стандарты внешнего вида для сотрудников службы бронирования ООО «УК «Экватор»



Рисунок М.1 – Стандарты внешнего вида для менеджеров ООО «УК «Экватор»



«Гостиница Экватор. Административно управленческий персонал»

МЕНЕДЖЕР

Комплект униформы:

Жилет, цвет темно-синий;
 Рубашка, рукав длинный/ короткий до середины предплечья, цвет белый;
 Цвет нижнего белья: белый или телесный;
 Именной бэйдж с левой стороны груди;
 Юбка, классическая, цвет темно-синий;
 Брюки, прямые, классические цвет темно-синий;
 Колготки и носочки капроновые, цвет телесный;
 Волосы убраны в прическу и закреплены черной заколкой/резинкой;
 Туфли черного цвета, носок и пятка закрытые, без украшений, каблук устойчивый, высота каблука 3-7 см.



Рисунок М.2 – Стандарты внешнего вида для менеджеров ООО «УК «Экватор»



Место, где гостям всегда рады!

«Гостиница Экватор. Сотрудник офиса»

Комплект униформы:

Жилет, цвет синий;

Рубашка, рукав длинный/ короткий до середины предплечья, цвет белый;

Цвет нижнего белья: белый или телесный;

Именной бейдж с левой стороны груди.

Юбка, классическая, цвет синий;

Брюки, прямые, классические цвет синий;

Шифоновый шарф, завязанный в бант;

Колготки и носочки капроновые, цвет телесный.

Волосы убраны в прическу и закреплены черной заколкой/резинкой.

Туфли черного цвета, носок и пятка закрытые, без украшений, каблук устойчивый, высота каблука 3-7 см.



Рисунок М.3 – Стандарты внешнего вида для менеджеров ООО «УК «Экватор»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна _____,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

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

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

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

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

Дата выдачи задания «05» июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «18» июня 2025 г.

Подпись руководителя практики

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

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Терешкова Миланья Сергеевна, _____,

ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

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

наименование организации, юридический адрес

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

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

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 18 июня 2025 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия Женя
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Терешкова Миланья Сергеевна

Фамилия Имя Отчество

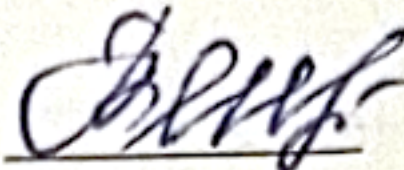
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

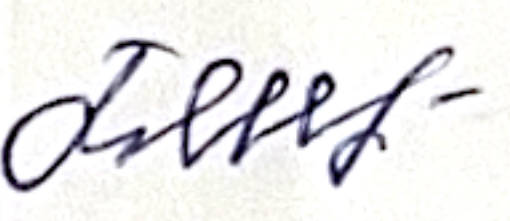
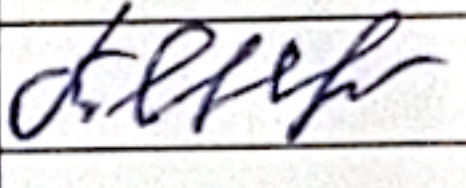
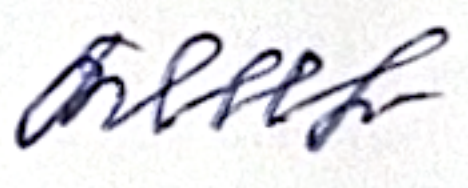
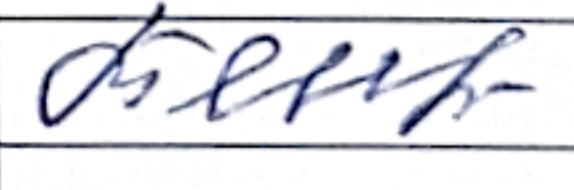
Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «05.06.2025» по «18.06.2025»

Инструктаж на рабочем месте «05» июня 2025 г
дата


подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
05.06.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.06.2025	Организация рабочего места	5	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5	
07.06.2025	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	5	
	Оформление бронирования с использованием телефона	5	
09.06.2025	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	5	
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	
10.06.2025	Оформление индивидуального бронирования	5	
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	5	
11.06.2025	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	5	
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	
12.06.2025	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	

	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	5	<i>Женя</i>
13.06.2025	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	5	<i>Женя</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>Женя</i>
14.06.2025	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	<i>Женя</i>
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	5	<i>Женя</i>
16.06.2025	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	<i>Женя</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	<i>Женя</i>
	Создание отчетов по бронированию	5	<i>Женя</i>
17.06.2025- 18.06.2025	Обобщение полученных материалов	5	<i>Женя</i>
	Оформление отчёта по практике	5	<i>Женя</i>
	Защита отчета по практике	5	<i>Женя</i>
18.06.2025	Дифференцированный зачет	5	<i>Женя</i>

Руководитель

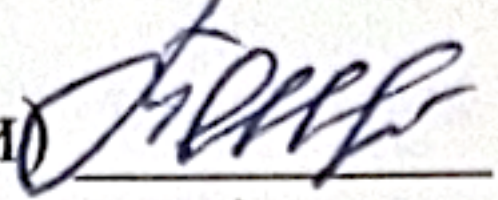
Женя
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Терешковой Миланьи Сергеевны
группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Организация рабочего места. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	Высокий

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

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Терешковой Миланьи Сергеевны

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-22-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр. адрес

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

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

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

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

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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

(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«18» июня 2025 г.