

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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «19» июня 2025 г. по «2» июля 2025 г.

Студент группы
СО-ГД-22-1



Б.В. Коростелев

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики
от предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ООО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова».....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова».....	13
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова».....	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова».....	15
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова».....	15
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова». Культура предприятия.....	20
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова».....	23
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	26
4 Система обеспечения безопасности.....	28
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	34
6 Индивидуальное задание.....	39
Заключение.....	41
Список использованных источников.....	43
Приложение А. Месторасположение предприятия ООО «Нова».....	45
Приложение Б. Организационная структура управления в ООО «Нова».....	46
Приложение В. Виды номеров в ООО «Нова».....	47
Приложение Г. Технология бронирования номера по телефону.....	49

Введение

В последние десятилетия международный туризм сделал гигантский рывок, превратившись в одну из самых крупных и высокодоходных отраслей мирового хозяйства. На его долю приходится 7% общего объема инвестиций, 5% всех налоговых поступлений и треть мировой торговли услугами. Международный туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые секторы экономики, как транспорт и связь, торговля, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления, выступая катализатором социально-экономического развития. Он обеспечивает занятость более 250 млн человек, то есть каждого восьмого работника в мире.

Гостиничный бизнес размеренно развивался в 00-ые и 10-ые годы и успешно «встал на ноги» после пандемии 2020-го года, однако в 2022-ом, в связи с обострением внешнеполитической обстановки на западных границах страны, отрасль столкнулась с новыми испытаниями. Ряд отраслевых сетей, принадлежащих владельцам за рубежом, покинули российский рынок или приостановили свою деятельность на территории РФ.

Впрочем, положение гостиничной индустрии в России далеко не так плачевно, как может показаться. Эксперты склонны полагать, что нынешнее её состояние – не просто кратковременный упадок, но начало существенных изменений, первый этап в новом векторе развития, который в условиях рыночной экономики неизбежен. Описываемая сфера характеризуется существенной гибкостью, что позволяет ей успешно подстраиваться под меняющуюся экономическую ситуацию в стране, а характер бизнеса позволяет изменять тарифы даже на ежедневной основе.

Термин «предприятие размещения» является более широким, чем «гостиница», и включает в себя все объекты, которые предоставляют временное жилье путешественникам. Это могут быть гостиницы, мотели, гостевые дома, хостелы, кемпинги, апартаменты с обслуживанием и другие типы объектов размещения.

Прохождение производственной (по профилю специальности) практики происходило с 19.06.2025 по 02.07.2025 в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»: адрес: г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, корп. В.

Цель производственной (по профилю специальности) практики: формирование практических умений по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Задачи производственной (по профилю специальности) практики:

- 1) Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

- 2) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- 3) Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- 4) Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- 5) Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- 6) Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- 7) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.
- 8) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 9) Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.
- 10) Внесение изменений в заказ на бронирование.
- 11) Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- 12) Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- 13) Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- 14) Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

При написании отчета использовались такие источники, как электронные ресурсы, нормативно-правовая документация, учебники по гостиничному делу и др.

1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»

Гостиничный комплекс Novotel Vladivostok открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels.

18-этажный четырехзвездочный отель построили на Партизанском проспекте, рядом с кольцом Инструментального завода. Здесь 102 номера с рестораном, лобби-баром и обширной конференц-зоной [1].

Novotel Vladivostok был открыт 27 мая 2021 года, а уже 1 июня 2021 года, отель принял первых гостей.

Отель располагается по адресу:

Россия, г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44в

Телефон: +7 (423) 242-04-04

Новотель (Novotel) – французская гостиничная сеть, входящая в состав группы Accor. Сеть включает около 400 гостиниц в 60 странах мира. Отели Новотель располагаются, преимущественно, в крупнейших мегаполисах мира, бизнес центрах и туристических направлениях.

Accor – французская гостиничная сеть, которая стала известной во всём мире.

История компании началась в 1967 году, когда Поль Дюбрюль и Жерар Пелиссон открыли свою первую гостиницу под названием Novotel в городе Лиль.

В 1974 году предприниматели создали свой первый отель бренда Ibis в Бордо, а уже через год купили несколько гостиниц сети Mercure.

В 1980 году компания купила французскую сеть Sofitel, а в 1990 году вышла на мировой рынок, купив американскую сеть Motel.

На данный момент в сеть входит около 30 брендов, среди самых крупных и популярных из них можно назвать Mercure, Novotel, Ibis, Pullman, Sofitel, Hotel F1 и прочие.

Сейчас компания владеет почти пятью тысячами отелей в 110 странах мира [2].

Первый отель был открыт в 1967 году в Lille Lesquin. Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции. Идея заключалась в том, чтобы предложить посетителям удобное, комфортабельное размещение, а также все условия для работы и отдыха, включая рестораны и стоянку для автомобилей. Отличительными особенностями нового бренда стали просторные номера с функциональными ванными комнатами, простая, но вкусная кухня, бар, залы для совещаний и другие

услуги. Novotel стал гарантом удобного размещения и высокого уровня обслуживания. С самых истоков своего возникновения этот бренд менялся и развивался, адаптируясь к изменениям в окружающем мире и в образе жизни людей. Он стал флагманом современных тенденций в индустрии туризма и отдыха [3].

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

Организационно-правовая форма предприятия (ОПФ) – это законодательно закреплённая система организации и функционирования юридического лица. Она определяет способ управления предприятием, зоны ответственности, метод совершения сделок и прочие ключевые аспекты работы организации [4].

В соответствии с законодательством, по видам бизнеса выделяют организации следующим образом: коммерческие и некоммерческие (в зависимости от целей деятельности компании), а также унитарные и корпоративные (по объёму полномочий по управлению организацией) [4].

Предприятие, которое изготавливает и отпускает свою продукцию на рынок или осуществляет оказание услуг, обязаны предоставлять клиентам доступ к информационным данным своего предприятия, графике работы, правилах предоставления услуг и т.д.

Предприятие «Новотель Владивосток» является Обществом с Ограниченной Ответственностью (ООО).

Учредительные документы отеля «Новотель Владивосток» [5]:

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

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [6]:

- Акт МЧС / Пожарная декларация / Заключение независимого аудитора (при наличии);
- Договор на установку/обслуживание пожарной техники.
- Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

Документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:

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

– Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

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

Таким образом, можно сделать вывод о том, что отель «Новотель Владивосток», предоставляет всю необходимую информацию о своём предприятии, а также соблюдает все необходимые требования по обеспечению безопасности в отеле.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова»

Организационная структура – это система, которая описывает, как те или иные действия сотрудников направляются для достижения целей организации. Она определяет правила, роли и обязанности, а также то, как информация перемещается между уровнями внутри компании [7].

Организационные структуры активно используют компании всех форм собственности и сфер деятельности. Схемы наравне со штатным расписанием определяют конкретную иерархию внутри организации и ответственность каждого сотрудника [7].

Оргструктуры обычно изображаются в виде диаграммы, например пирамиды, где самые влиятельные сотрудники находятся наверху, а те, у кого меньше власти, – внизу [7].

Под организационной структурой управления необходимо понимать совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами,

В структуре управления гостиницей выделяются следующие элементы: звенья (отделы), уровни (ступени) управления и связи – горизонтальные и вертикальные.

В ООО «Нова» используется линейно-функциональная структура управления. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглав-

ляющий определенный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений (управлений, отделов, бюро и т.д.)

В данном случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя. Свои решения они проводят в жизнь либо через главного руководителя, либо (в пределах своих полномочий) непосредственно через соответствующих руководителей служб-исполнителей.

Таким образом, линейно-функциональная структура включает в себя специальные подразделения при линейных руководителях.

Линейно-функциональная структура также имеет свои положительные моменты и недостатки.

Преимущества линейно-функциональной структуры:

- лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;
- возможность привлечения консультантов и экспертов. Недостатки линейно-функциональной структуры:

Недостатки линейно-функциональной структуры:

- отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;
- недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;
- чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.

ООО «Нова» использует линейно-функциональную структуру, которая несмотря на все выше перечисленные недостатки, обеспечивает эффективное взаимодействие, между руководством и различными подразделениями.

Характеристика службы приёма и размещения (СПиР):

Служба приёма и размещения (СПиР) – это «лицо гостиницы», поскольку именно от неё зависит первое впечатление, которое получает клиент от всего объекта размещения.

Основные функции СПиР:

- Встреча клиентов и их приветствие.
- Регистрация гостей.
- Оформление документов на заселение.
- Осуществление первичного расчёта.
- Доставка багажа.

- Сопровождение гостей до номера.
- Оказание помощи при заселении в номер.
- Отслеживание и учёт движения номерного фонда.

В состав СПиР могут входить:

- Менеджер СПиР – координирует работу всей службы, отвечает за качество сервиса, внедрение стандартов и обучение персонала.
- Администраторы (ресепшн) – встречают гостей, оформляют документы, выдают ключи, предоставляют информацию об отеле и услугах, решают вопросы и жалобы гостей, принимают оплату, ведут учет и работают с программным обеспечением.
- Консьержи – организуют дополнительные услуги для гостей: бронирование экскурсий, билетов, ресторанов, трансферов и т.д..
- Операторы бронирования – принимают и обрабатывают заявки на бронирование номеров, ведут соответствующую документацию, контролируют занятость номерного фонда.
- Портье – выдают и принимают ключи, помогают с багажом, иногда выполняют функции телефонного оператора.

Характеристика службы хаускипинг (housekeeping):

Хаускипинг (housekeeping) — это отдел в гостинице, который отвечает за чистоту, гигиену, порядок и уют.

Основные направления работы:

- Обслуживание и уборка гостевых номеров, включая очистку и дезинфекцию ванных комнат.
- Уборка общественных пространств, таких как коридоры, холлы, лобби, а также служебных помещений и прилегающих территорий.
- Услуги прачечной и химчистки.

Структура отдела зависит от:

- размера отеля;
- уровня сервиса;
- типа гостей.

Состав службы housekeeping:

- Менеджер хаускипинга. Организация и контроль работы отдела, распределение заданий, внедрение стандартов, контроль расходных материалов, подбор и обучение персонала, контроль за состоянием имущества, взаимодействие с другими отделами.
- Старшая горничная. Контроль за работой горничных, проверка качества уборки, составление графиков, решение спорных ситуаций, помощь в обучении новых сотрудников.

– Горничная. Уборка номеров и санузлов, смена постельного белья и полотенец, пополнение гигиенических принадлежностей, вынос мусора, проветривание, поддержание порядка, выполнение мелких поручений гостей (например, глажка одежды, доставка еды).

– Хаусмен. Физически тяжелые работы: перестановка мебели, чистка ковров, снятие и развешивание штор, вынос тяжелого мусора, мелкий ремонт.

– Прачка/сотрудник химчистки. Стирка, глажка, сортировка и выдача белья, контроль за состоянием текстиля, подготовка белья для номеров и общественных зон.

Важность хаускипинга в гостинице нельзя преувеличить. Чистые и хорошо обслуживаемые номера и общественные пространства способствуют удовлетворённости гостей и их желанию вернуться в отель в будущем. Помимо этого, служба хозяйственного обеспечения также играет роль в обеспечении безопасности и здоровья гостей.

Характеристика службы питания в гостинице:

Служба питания в гостинице – это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и других праздничных мероприятий.

Задачи службы питания:

- предоставление сбалансированного питания;
- привлечение гостей к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);
- предоставление услуг в области организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

Структура службы питания может включать:

- ресторан или рестораны (в соответствии с размером гостиничного комплекса);
- бар;
- кафе;
- банкетную службу;
- пищевой блок (кухню).

Выделяют несколько основных форм обслуживания:

- питание, которое включено в стоимость номера;
- питание, которое предоставляется за отдельную плату.

Характеристика бухгалтерской службы в гостинице:

Служба бухгалтерского учёта (финансовая служба) в гостинице – это подразделение, которое занимает ведущую позицию в структуре отеля. В её функции входит формирование достоверной бухгалтерской отчётности, дающей полное представление об имущественном и

финансовом положении отеля, о результатах хозяйственной деятельности и изменениях в его финансовом положении.

Персонал службы бухгалтерского учёта:

- Осуществляет контроль и учёт всех производимых в отеле финансовых операций, включая получение и выдачу денежных средств, начисление и выплату заработной платы персоналу.

- Осуществляет операционное обслуживание гостиничной деятельности, расчёты внутри отеля, с поставщиками и с кредиторами.

- Осуществляет планирование финансово-экономической деятельности, направленной на развитие отеля.

В обязанности этого подразделения входит:

- регулярная подготовка отчётных форм для контролирующих государственных органов и владельцев или акционеров предприятия;

- аккумулялирование и обработка всей финансовой информации.

Главный бухгалтер гостиницы напрямую подчиняется генеральному директору, а служба работает в тесном контакте со всеми структурными подразделениями отеля.

Характеристика службы маркетинга:

Служба маркетинга в гостинице – это структурное подразделение, которое отвечает за привлечение потребителей к бренду.

Основные задачи службы маркетинга:

- Анализ загрузки отеля, реализации других его основных и дополнительных услуг.

- Анализ ценовой, сбытовой, рекламной стратегии предприятия и методов стимулирования сбыта, выявление их сильных и слабых сторон.

- Разработка и формирование кратко-, средне- и долгосрочных прогнозов по сбыту услуг отеля.

- Выбор наиболее перспективных целевых сегментов рынка и разработка ориентированной на них стратегии.

- Разработка предложений по созданию (корректировке) элементов фирменного стиля, их правильному использованию в оформлении внутренних и внешних помещений отеля, а также во всех используемых средствах рекламы.

- Разработка плана мероприятий по рекламе и публичным рилейшнз с использованием наиболее эффективных средств рекламы, оперативный анализ эффективности их проведения и при необходимости корректировка.

– Разработка предложений по формированию и корректировке положительного имиджа отеля в сознании потребителей и единой корпоративной культуры, непосредственное участие в их практическом осуществлении с использованием средств рекламы.

Основная цель службы маркетинга – содействие основным целям предприятия: обеспечение потребностей клиентов при условии оптимизации прибыли.

Характеристика инженерно-технической службы:

Инженерно-техническая служба – это отдел гостиницы, который отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем (например, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехнических установок, отопления, вентиляции, кондиционирования, холодильных установок, лифтового хозяйства).

Функции инженерно-технической службы:

- регулярное (по утверждённому графику) осуществление обследования санитарного и технического состояния объекта и прилегающей территории;
- слежение за объектами коммунального назначения и внешнего благоустройства, оценка качества выполнения проводимых коммунальной службой работ и оказание услуг, составление и проверка актов по результатам обследования;
- обеспечение бесперебойной работы всех технических устройств и сооружений гостиницы;
- определение потребности в средствах на финансирование необходимых работ по инженерно-техническому обеспечению гостиницы;
- взаимодействие с государственными органами по вопросам, относящимся к компетенции инженерно-технической службы.

Основные цели инженерно-технической службы:

- обеспечение условий проживания, отвечающих стандартам качества;
- снижение расходов гостиницы и, соответственно, тарифов при поддержании стандартов качества предоставляемых услуг.

Основная характеристика службы представлена её необходимостью для функционирования системы жизнеобеспечения. Она разрабатывает и внедряет комплекс ресурсосберегающих мероприятий, позволяющих значительно уменьшить общий объём потребления ресурсов.

По итогу, можно сказать, что несмотря на все недостатки, линейно-функциональная структура управления позволяет гостинице «Novotel Владивосток», предоставлять услуги гостеприимства. А наличие на производстве служб гостиницы, позволяет данному предприятию существовать и эффективно работать.

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

Задачи гостиницы «Novotel Владивосток»:

- привлечение коммерческой прибыли;
- оказание качественного сервиса гостям;
- предоставление качественных услуг для проведения мероприятий и т.д

Для деловых встреч и мероприятий в отеле доступно современное конференц-пространство Novotel Meeting с тремя конференц-залами различной вместимости. Залы оснащены всем необходимым и отлично подойдут для событий любого формата.

Услуги отеля:

Бесплатные:

- Бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля.
- Бесплатная парковка.
- Круглосуточная стойка регистрации.
- Хранение багажа.
- Ускоренная регистрация заезда/отъезда.
- Ресторан (завтрак – шведский стол).

Платные:

- Размещение с домашними животными.
- Пешеходные экскурсии.
- Тематический ужин.
- Прямая трансляция спортивных мероприятий.
- Детский клуб.
- Услуги по глажению одежды.
- Прачечная.
- Услуги бизнес-центра.

В качестве итога, можно сказать, что эти виды услуг, помогают гостинице «Novotel Владивосток» оставаться конкурентно-способными на рынке и привлекательными для потенциальных клиентов.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова»

Из перспектив развития предприятия «Novotel Владивосток», можно выделить некоторые из них. Например:

– Расширение номерного фонда. На данный момент, из 18 этажей отеля, для заселения гостей, пригодны 9 этажей. Остальные 9 этажей, находятся в состоянии ремонта. Соответственно, одна из важнейших перспектив дальнейшего развития отеля.

– Увеличение персонала обслуживания номерного фонда гостиницы. С расширением номерного фонда, потребуется и расширение персонала, так как того персонала, который на данный момент работает над обслуживанием номерного фонда, будет не хватать. Именно поэтому, увеличение персонала обслуживания в гостинице, будет одной из важнейших перспектив развития.

В контексте данной темы, стоит также упомянуть о перспективах развития сети Accor, частью которой является «Novotel».

Accor – одна из крупнейших гостиничных компаний в мире и крупнейшая в Европе. Её расширяющийся портфель из более чем 40 брендов в настоящее время охватывает более 5400 отелей в 110 странах, а штат сотрудников насчитывает более 290 000 человек.

В портфолио Группы входит 51 бренд, 40 из них относится к гостиничной индустрии: Sofitel, SO/, Fairmont, Pullman, MGallery by Sofitel, Novotel, Mercure, ibis, ibis Styles, ibis budget, Adagio, Swissôtel, Raffles, Orient Express, Rixos и другие.

Более 65 миллионов человек пользуются преимуществами комплексной программы лояльности ALL – Accor Live Limitless, которая ежедневно предоставляет доступ к разнообразным вознаграждениям, услугам и новому опыту.

Сеть Accor представлена также в России, Грузии, Украине и странах СНГ.

Перспективы развития Accor могут включать:

– Расширение сети. Компания планирует усиливать лидерские позиции в Европе и наращивать присутствие на развивающихся рынках.

– Консолидацию преимуществ. Accor планирует активизировать продажи через инновационные каналы, такие как единая централизованная система интернет-бронирования, постоянный онлайн-контакт с дистрибьюторами и удобные приложения для мобильных телефонов.

– Устойчивое развитие. Accor является пионером в развитии экологически безопасного туризма и инвестирует в технологии, позволяющие предоставлять качественные гостиничные услуги с минимальным воздействием на окружающую среду.

– Индивидуальный подход. В будущем отелям необходимо будет предоставлять многофункциональные номера и пространства, где люди могли бы работать, питаться и общаться в течение дня.

В итоге, можно сказать, что это не все перспективы развития предприятия, однако, они показывают, к чему стоит стремиться данной гостинице в ближайшей перспективе.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова»

Основная деятельность «Novotel Владивосток»:

- размещение гостей в номерах отеля;
- проведение мероприятий в конференц-залах;
- предоставление гостям услуг питания и т.д.

Категория гостиницы «Novotel Владивосток» - 4 звезды.

Некоторые характеристики отелей категории 4 звезды:

- лифт в зданиях выше двух этажей;
- отдельный лифт для обслуживающего персонала;
- собственная парковка (иногда – прокат автомобилей);
- наличие швейцара;
- бесплатный поднос багажа;
- смена постельного белья раз в два дня;
- термостат в номерах для регулирования температуры;
- индивидуальные сейфы;
- площадь одноместных номеров – не менее 12 кв. м, двухместных – 17 кв. м, двухкомнатных – 40 кв. м, трёхкомнатных – от 55 кв. м;
- ресторан или кафе на территории, а также круглосуточный бар или ночной клуб;
- бассейн или сауна с мини-бассейном, тренажёрный зал, бизнес-центр (средства для печати и копирования, компьютеры, комнаты для переговоров);
- завтрак типа «шведский стол»;
- бесплатная бутилированная вода в номере (0,5 литра) ежедневно;
- мини-бар;
- интернет.

Важно понимать, что звёздность гостиниц в одной стране может отличаться от звёздности в другой.

Номерной фонд гостиницы «Novotel Владивосток»:

В гостинице «Новотель Владивосток» 102 номера категорий «Стандарт», «Superior», «Представительский номер», «Люкс». Также имеются семейные и смежные номера и номера для людей с ограниченными возможностями.

Концепция номеров отеля «Новотель Владивосток» разработана бразильским бюро METRO, создавшим одну из четырех глобальных концепций бренда Novotel. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд-концепцию Novotel.

Цены на номера в гостинице «Новотель Владивосток» представлены в таблице 1 [9].
Таблица 1 – Цены на номера гостиницы «Novotel Владивосток»

Номер	Цена, руб. (на 19.06.2025)
Стандарт	10 000
Стандарт, с завтраком	12 200
Superior Twin / double	10 500
Superior Twin / double, с завтраком	12 700
Представительский	17 500
Представительский, с завтраком	19 700
Люкс	17 500
Люкс, с завтраком	19 700

Заезд гостей осуществляется с 15:00, выезд – до 12:00.

Стандартный номер отеля Novotel Vladivostok – это светлый номер с рабочей зоной, удобным креслом для отдыха и журнальным столом, станцией для приготовления чая или кофе. (Приложение Б, рисунок Б.1)

Характеристики номера:

- площадь – 20 м²;
- двуспальная кровать;
- smart-TV с плоским экраном;
- персональный сейф;
- мини-холодильник;
- станция для приготовления чая/кофе;
- индивидуальная система кондиционирования;
- туалетно-косметические принадлежности;
- фен;
- собственная ванная комната с тропическим душем, укомплектованная феном и туалетно-косметическими принадлежностями.

По запросу предоставляются тапочки и халат.

Важно отметить, что описание номеров может меняться со временем.

Superior – номер категории в отеле Novotel Vladivostok. Это просторное помещение площадью от 25 до 30 м². (Приложение Б, рисунок Б.2)

В номере:

- рабочая зона с письменным столом;
- удобный диван для отдыха и журнальный стол;
- одна двуспальная или две отдельные кровати;
- станция для приготовления чая/кофе;
- персональный сейф;
- мини-холодильник;
- индивидуальная система кондиционирования;
- туалетно-косметические принадлежности;
- тапочки.

Халаты предоставляются по запросу.

Также, в номерах категории Superior, есть опции для людей с ограниченными возможностями:

- кнопка вызова персонала отеля;
- отсутствие стеклянных перегородок;
- поручни возле унитазов;
- световые табло для слабослышащих;
- виброподушка;
- одна цельная кровать, без возможности разъединения.

Номер люкс в отеле Novotel Vladivostok – это просторный двухкомнатный номер, который подходит как для работы, так и для отдыха вдвоём или всей семьёй. (Приложение Б, рисунок Б.3)

В номере:

- обеденная и рабочая зона;
- два Smart-TV с плоским экраном;
- двуспальная кровать King size и раскладывающийся диван;
- отдельный гостевой туалет;
- просторная ванная комната, оснащённая душевой кабиной и ванной, туалетно-косметическими принадлежностями и феном;
- станция для приготовления чая и кофе-машина «Nespresso»;
- халат и тапочки в номере.

Площадь номера: 55 м².

Представительский номер в отеле Novotel Vladivostok – это номер полукруглой формы с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Он идеально подходит как для работы, так и для отдыха. (Приложение Б, рисунок Б.4).

В номере:

- двуспальная кровать King size;
- двухспальный, раскладной диван;
- рабочая зона с письменным столом;
- журнальный стол с мягкими креслами;
- массажное кресло Yamaguchi;
- smart-TV с плоским экраном;
- персональный сейф;
- мини-холодильник;
- комплиментарная вода;
- кофе-машина «Nespresso»;
- индивидуальная система кондиционирования;
- туалетно-косметические принадлежности;
- халат;
- тапочки;
- фен;

Размер номера – 50 м².

Услуги прачки представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Услуги прачки в гостинице «Novotel Владивосток»

Наименование	Цена услуги стирки (глажение включено)	Цена услуги глаженья
Костюм	1700	1000
Жакет, пиджак	1000	700
Брюки, юбка, пуловер	850	600
Спортивный костюм	1000	600
Рубашка, блузка	900	700
Платье	1300	900
Шорты, футболка	700	500
Пижама, ночная сорочка	800	500
Нижнее бельё	500	-
Носки, колготки, носовые платки	250	-

Услуги трансфера в Аэропорт и почасовой аренды авто в черте города представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Услуги трансфера в Аэропорт и почасовой аренды авто в черте города в гостинице «Novotel Владивосток»

Класс авто	Тип авто	Кол-во пассажиров	Трансфер Аэропорт (руб.)	Почасовая аренда По городу Тариф за 1 час (руб./час)	
Комфорт	Седан / микроавтобус	1-3	3500	1500	Минимальное время аренды 2 часа
	Микроавтобус	4-5	4300	2000	
	Микроавтобус	6-8	7000	2500	Минимальное время аренды 4 часа
	Автобус	9-11	9000	4000	
	Автобус	12-20	14000	5000	
Бизнес	Седан Toyota Camry	1-3	6000	2300	
	Седан Mercedes-Benz S class 221	1-3	8500	3400	
	Микроавтобус Alphard	1-5	7000	3500	
	Микроавтобус Mercedes-Benz Viano	1-5	9500	3500	
Премиум	Седан Mercedes-Benz S class 222	1-3	14000	6000	
	Микроавтобус Mercedes-Benz V-class	1-5	15000	5000	

Услуги трансфер по другим направлениям (автомобили класса Комфорт) представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Услуги трансфера по другим направлениям (автомобили класса Комфорт) в гостинице «Novotel Владивосток»

Класс авто	Тип авто	Количество пассажиров	Трансфер				
			Казино	Океанариумы	Сафари-парк	г. Большой Камень	п. Андреевка
Комфорт	Седан /	1-3	3200	1700	4200	5000	10500

Продолжение таблицы 4

Класс авто	Тип авто	Количество пассажиров	Трансфер				
			Казино	Океанариумы	Сафари-парк	г. Большой Камень	п. Андреевка
	Микро-автобус	4-5	3700	2450	5000	6000	12000
	Микро-автобус	6-8	6700	3650	8000	9000	14500
	Автобус	9-11	9000	5500	10000	12000	20000
	Автобус	12-20	13000	8000	15000	14000	28000

Таким образом, можно прийти к выводу о том, что данные номера и услуги предоставляют максимальный комфорт и удобство для тех, кто желает отдохнуть и поработать в спокойной обстановке.

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

Процесс обслуживания гостей на предприятии гостеприимства является одним из важнейших в деятельности любого средства размещения. Ведь от качества обслуживания клиентов, во многом зависит то, какими будут конечные впечатления и мнения у гостей о том или ином средстве размещения.

Как производится обслуживание гостей в «Novotel Владивосток» при бронировании номера гостю по телефону:

- уточняется дата заезда гостя;
- уточняется категория номера;
- озвучивается стоимость на выбранную дату, категорию номера, доп. услуги, тариф с завтраком или без;
- уточняется ФИО гостя;
- информирование гостя о том, что при заселении гостя, потребуются его паспортные данные.

Процесс обслуживания гостей во время бронирования по телефону, представлен в Приложении Г, таблица Г.1.

Преобладающие категории гостей в Новотель Владивосток:

- командированные гости из разных регионов России и других стран - 50%;
- семейные гости - 30%;
- туристы - 20%

Командированные гости – это гости, которые приезжают в отели или другие места проживания во время командировки. Они чувствительны к цене, требовательны к закрывающим

документам и деталям. Например, ценят рабочее место в номере, вкусные завтраки, быстрый интернет и другие моменты.

Семейные гости в гостинице – это путешественники с детьми, для которых важны безопасность, комфорт и полноценное пребывание.

Чтобы привлечь семейную аудиторию, отели предоставляют следующие услуги:

- Семейные номера. Специальные категории номеров, предназначенные для семейного проживания. Это могут быть номера с дополнительными кроватями или диванами, а также с удобствами и зонами для детей.

- Бесплатное проживание для детей. Некоторые отели предоставляют бесплатное или сниженное по стоимости проживание для детей до определённого возраста.

- Семейные пакеты. Специальные семейные пакеты, которые включают в себя различные опции и развлечения для детей. Это могут быть скидки на местные аттракционы, бесплатные завтраки или детские программы.

- Детские скидки. Отели могут предоставлять скидки на различные услуги (питание, прачечные услуги или дополнительные удобства в номере).

- Семейные пакеты питания. Многие отели предлагают специальные пакеты питания для семей, включающие в себя завтраки, обеды или ужины по сниженной цене для детей.

- Развлечения all inclusive. Отели могут предоставлять включенные в тариф развлечения для детей, такие как игровые комнаты, бассейны с детскими зонами или программы анимации.

Турист – это гражданин, который посещает страну или конкретный город в различных целях (профессионально-деловых, оздоровительных, религиозных, спортивных и др.) в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляет не менее одной ночёвки.

Туристы совершают следующие действия в гостиницах:

- оплачивают спальное место;
- покупают сувениры;
- питаются в ресторанах и кафе;
- посещают развлекательные и культурные учреждения.

Таким образом, можно прийти к выводу о том, что данный процесс

Требования к внешнему виду персонала:

- обязательное наличие формы (для сотрудников стойки ресепшн: белый верх, чёрный низ, для хаусменов: тёмный верх и низ, для горничных: тёмно-синяя форма горничных)

- опрятность;
- отсутствие крупных украшений;
- чистая голова;

- чистое дыхание;
- аккуратный маникюр и т.д

Наличие тренингов и обучений:

- в офлайн формате, в присутствии менеджеров российского подразделения Ассог – 1 раз в год;
- в онлайн формате – размещены на сайте Ассог и доступны для изучения в любое время

Правила этикета:

В качестве правил этикета внутри гостиницы «Novotel Владивосток» используется стандартные правила этикета в сфере гостеприимства.

В этикет гостиничного обслуживания входят следующие указания:

- улыбка, прямая осанка, строгий внешний вид;
- обращение на «вы»;
- спокойный, ровный тембр голоса;
- не перебивать гостя;
- не задавать вопросы, касающиеся личной жизни;
- не настаивать на получении чаевых;
- стучать перед тем, как войти в номер;
- извиниться (в случае возникновения претензии) и предложить пути решения.

Правила этикета также распространяются и на взаимоотношения внутри коллектива гостиницы. Они включают соблюдение субординации, обсуждение рабочих вопросов за закрытыми дверями служебных помещений, отсутствие близких отношений с коллегами, а также решение конфликтных ситуаций в установленном порядке.

Философия «Novotel Владивосток»:

Для нас главное – дизайн, функциональность и удобство использования. Мы делаем все, чтобы гости могли легко переключаться между работой, отдыхом и семейным досугом. После вдохновляющей встречи проведите время с детьми в оживленных неформальных хабах.

Таким образом, можно прийти к выводу о том, что принятая внутри гостиницы культура общения и работы в коллективе, а также установленные алгоритмы обслуживания гостей, позволяют предприятию «Novotel Владивосток» эффективно выполнять работу в сфере обслуживания гостей.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»

Представить деятельность того или иного гостиничного предприятия, в котором не задействуется программы для составления документов, чеков, регистрировании гостей и прочих программ, не представляется возможным. В свою очередь, у гостиниц нет конкретных и единых требований в плане того, какие именно программы должны быть задействованы при осуществлении тех или иных операций. В данной подглаве, будут рассмотрены, какие программы используются в «Novotel Владивосток».

В качестве программы для регистрации гостей, используется OPERA PMS.

OPERA PMS – это комплексная система управления отелем, которая может быть адаптирована к уникальным требованиям любого объекта – от мини-отелей до крупных международных сетей.

Основные преимущества системы:

- Интерфейс настраивается в соответствии с желаниями: все данные (демографические и географические), история платежей по всем профайлам, а также сбор и выгрузка данных в том виде и объёме, который нужен именно вам.

- Одно решение для нескольких объектов. Система Multi-Property позволяет сократить расходы на оборудование благодаря использованию единой базы данных для нескольких отелей, объединяет данные разных объектов сети и консолидирует отчётность по всем объектам сети.

- Онлайн дистрибуция. Модуль онлайн бронирования в OPERA PMS позволяет эффективно настроить все возможные каналы онлайн продаж, включая OTA, GDS, метапоиск, а также приём бронирований через собственный веб-сайт отеля.

- Аналитика и прогнозы. Инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчёты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения.

- Высокая скорость обслуживания. Мультифункциональная панель Front Desk позволяет селить гостя одним кликом, оперативно выставить счета в режиме «click-n-drag», оставлять сообщения для гостя с определением его локации, а также предоставлять круглосуточно гостевой сервис без прерывания на ночной аудит.

- Широкая интеграция. OPERA имеет подтвержденную интеграцию с более чем 2500 поставщиками различных дополнительных модулей и систем.

Система имеет модульную архитектуру, разные модули могут легко добавляться и настраиваться в зависимости от потребностей конкретного отеля.

В качестве офисного пакета, используется Microsoft Office, из которого используются такие программы как:

- Word.
- Excel.
- Outlook.
- Microsoft Teams.

Microsoft Word (часто – MS Word, WinWord или просто Word) – текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра, редактирования и форматирования текстов статей, деловых бумаг, а также иных документов. Выпускается корпорацией Microsoft в составе пакета Microsoft Office.

Основные возможности программы включают:

- набор и редактирование текста;
- поддержку правильности орфографии и грамматики;
- оформление страниц документа;
- работу с таблицами, графиками и рисунками;
- создание шаблонов деловых писем, визитных карточек и других официальных документов;
- возможность использования простейших формул для расчёта в таблицах и т.д

Microsoft Excel (также иногда называется Microsoft Office Excel) – программа для работы с электронными таблицами, созданная корпорацией Microsoft для операционных систем Windows, Windows NT и Mac OS, а также для мобильных операционных систем Android, iOS и Windows Phone.

Основные возможности Excel:

- создание и редактирование таблиц;
- форматирование таблиц – выделение ячеек, применение различных стилей и цветов, изменение шрифта и многое другое;
- работа с формулами и функциями – выполнение сложных математических операций, суммирование значений в таблице, нахождение среднего значения или максимального значения, а также выполнение множества других вычислений;
- анализ данных – создание графиков и диаграмм, использование фильтров и сортировки для более удобного анализа и фильтрации данных;
- создание сводных таблиц для суммирования информации по разным параметрам;
- импорт и экспорт данных.

Excel подходит для использования в различных сферах деятельности – от учёта расходов и до создания финансовых моделей. Программа также даёт возможность совместной работы над таблицами, обеспечивая удобство и эффективность работы в команде.

Microsoft Outlook – персональный информационный менеджер с функциями почтового клиента. Входит в стандартный пакет Microsoft Office.

Основные возможности:

- приём и отправка электронных писем;
- создание папок;
- использование встроенного календаря;
- планирование задач;
- создание конференций и списков для рассылок.

Outlook может использоваться как отдельное приложение, так и выступать в роли клиента для почтового сервера Microsoft Exchange Server. Это предоставляет дополнительные функции для совместной работы пользователей одной организации.

Основные возможности:

- общение в чате в личном формате или со всем сообществом;
- создание специальных сообществ для обсуждения конкретных тем и создания планов;
- использование видео- и голосовых звонков для связи с любыми пользователями прямо в Teams или мгновенное преобразование группового чата в звонок;
- отправка фотографий и видео в чаты, чтобы быстро и легко делиться важными моментами;
- использование облачного хранилища для доступа к общим документам и файлам с мобильных устройств;
- управление доступом к информации и предоставление нужным пользователям доступа к нужным сведениям;
- использование списков задач, чтобы следить за проектами и планами.

Приложения Microsoft Office встроены прямо в Microsoft Teams, поэтому можно использовать и делиться файлами, созданными в Word, Excel, PowerPoint и Outlook, не выходя из системы.

Microsoft Teams является частью Office 365. Если организация лицензирована для Office 365, инструмент уже доступен.

По итогу, можно сказать, что данные программные обеспечения для составления документации, а также для коммуникации между службами и их сотрудниками, позволяют гостинице «Novotel Владивосток» эффективно осуществлять свою деятельность на рынке гостиничных предприятий.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг-организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления продукта или услуги покупателям и управление взаимоотношениями с ними с выгодой для организации.

Гостиничный маркетинг в Novotel направлен на привлечение и удержание клиентов в гостиничной индустрии. Он охватывает все точки касания гостиницы с целевой аудиторией.

Маркетолог в гостиничном бизнесе должен анализировать, что происходит на рынке: потребности целевой аудитории, их боли, предложения конкурентов, сценарии поведения гостей, факторы спроса.

Задачи гостиничного маркетинга в Novotel:

- составить стратегию для отеля: стратегия – это продуманные шаги, которые приведут бизнес к цели. Когда есть ожидаемый результат, составляется стратегия: список задач, которые нужно решить на пути к цели. Задачи делятся на подзадачи, они распределяются по сотрудникам в стратегическом плане. Тут же указывают бюджет, ресурсы и сроки;

- прогнозировать изменения на рынке и динамику спроса: в ежедневной работе маркетолог предскажет скачок спроса. Например, изучит инфоповоды и мероприятия в регионе, заранее подготовит ценовую политику, чтобы к старту музыкального фестиваля или крупной конференции все были готовы, и заработали максимум на высоком спросе;

- позиционировать бизнес: маркетолог должен понять, на какой крючок поймать гостя. Затем посмотреть по сторонам и понять, кто еще клюнет на этот крючок. Далее создать цепочку из крючков и попробовать показать разным сегментам. Так работает позиционирование отеля;

- составить уникальное торговое предложение: уникальное торговое предложение является то, что можете предложить гостю в отличие от конкурентов. Чтобы это предложение работало на привлечение гостей, оно должно показывать ваше главное преимущество;

- создать контент: за счет контента маркетологи делают так, чтобы отель захотели купить;

- найти мероприятия для поиска партнеров: чтобы не отставать от конкурентов, отелю важно всегда быть в курсе последних событий. В этом помогают чаты и сообщества, где представители объектов обсуждают новости и делятся опытом;

- выбрать эффективные каналы продвижения: эффективный канал продаж является тот, где ищет услугу ваша целевая аудитория.

Гостиница «Новотель» выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, буклетов, фирменных бланков, конвертов. Также у отеля есть личный сайт, в котором расписаны все категории номеров, цены, адрес, номера, услуги, акции и многое другое. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание.

Большое влияние на имидж отеля «Новотель» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов. Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы можно назвать рекламу, общественную деятельность, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города [11].

В «Новотеле» предоставляются скидки для детей такие, как:

- при совместном проживании с родителями дети до 16 лет живут бесплатно;
- возможность бронирования смежных номеров, в одном из которых будут проживать дети со скидкой 50.

Также есть тариф для молодоженов, в котором предоставляются:

- скидка 50% на ранний заезд;
- выезд до 14:00;
- приоритет в выборе номера;
- комплименты от отеля.

Таким образом, для гостиницы разные инструменты для продвижения очень актуальны, благодаря им гости могут составить свое представление еще до посещения отеля.

4 Система обеспечения безопасности

Требования по безопасности в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток», соотносятся с государственными стандартами по обеспечению безопасности на предприятиях размещения. Данными требованиями устанавливается перечень оборудования, которым обязательно оснащается каждая гостиница:

Система охранная телевизионная (далее – СОТ).

Охранное телевидение представляет собой телевизионную систему видеонаблюдения замкнутого типа для противокриминальной защиты объекта. Установка и бесперебойная работа СОТ – обязательное условие для обеспечения безопасности в гостинице гостиницы.

Характеристики и технические возможности системы должны соответствовать Требованиям и государственным стандартам (ГОСТам):

- Охранное телевидение должно обеспечивать непрерывное видеонаблюдение за состоянием обстановки на территории гостиницы, архивирование и хранение данных в течение 30 дней.

Электронное оборудование должно соответствовать действующим ГОСТам:

- Единая система конструкторской документации
- Стандарты производственного оборудования
- Безопасность: пожарная, лазерная, электромагнитных полей радиочастот
- Устойчивость к внешним повреждениям, климатическим условиям, изменениям напряжения в электросети, к механическому воздействию
- Электромагнитная совместимость всех технических средств.
- Защита от несанкционированного доступа к информации.
- Стандартные требования к визуальному отображению с камер, в т.ч. защита оцифрованных видеоматериалов от случайного или преднамеренного искажения.
- Компрессия оцифрованных видеоданных.

Общие технические требования к охранному видеонаблюдению определяет ГОСТ Р 51558-2014 «Средства и системы охранные телевизионные». На этом документе основаны действующие на сегодня рекомендации МВД для охранного телевидения, применяемого подразделениями вневедомственной охраны за 2008 – 2010 год. Согласно ГОСТу, видеонаблюдение является частью общей системы безопасности (ИСБ) или дополнением к охранной системе и включает в себя:

Видеокамеры

Устройства слежения для охранного телевидения должны обладать набором технических характеристик не ниже требований ГОСТа:

– Разрешение (измеряется в телевизионных линиях (ТВЛ) или мегапикселях (Мп). Современные цифровые и fullHD форматы позволяют получать высокоточное изображение до 15 Мп. Но для бесперебойной работы видеонаблюдения без потери скорости нужны модели с разрешением не более 2 – 6 Мп.

– Светочувствительность (минимальная освещенность для получения изображения на матрице камеры).

Модели высокой чувствительности обладают параметрами 0,01 лк. Видеосъемка при слабом источнике света (например, луна) возможна при 0,1 лк.

– Формат матрицы (чем выше показатель, тем меньше искажается изображение).

Стандартные параметры ГОСТа 1/3, 2/3, 1/2 или 1 – из перечисленных два последних определяют высокое качество изображения.

– Объективы: фиксированные или вариофокальные, сферические или асферические (подробнее о характеристиках в главе);

– Фокусное расстояние – характеристика величины угла зрения при определенном оптическом формате.

Чем меньше показатель, тем больше пространства охватывает камера. Качество изображения при увеличении угла обзора снижается.

Оптимальным считается угол обзора на 60-70°, с фокусом от 3,6 мм. В небольшом помещении достаточно 30-40° при фокусном расстоянии 1,8мм.

– Блоки питания на 12В или 24В.

– Сервер, видеорегиистратор или иное устройство обработки и коммутации сигнала

С учетом количества устанавливаемых видеокамер и мест их размещения, объема памяти жесткого диска записывающего устройства должно хватать для хранения архива в течение 15-30 дней.

Этот требование ГОСТа исключает архивирования записей только в «облачном» хранении, срок которого не превышает 7 дней.

– Монитор для вывода изображения (не более 4 «картинок» на 1 монитор) с соотношением сторон экрана 4:3;

– Поворотные устройства – увеличивают угол обзора без потери качества съемки на 180-360°;

– Скорость съемки 25 к/с (допустимое замедление до 6 кадров/с, если в кадре нет движущихся объектов).

– Защитные кожухи для защиты от неблагоприятных условий: влажности, заморозков, взрыва, оплавления.

Единые технические требования к объектовым подсистемам техсредств охраны, разработанные в 2008 году, определяют характеристики надежности и сертификации к оборудованию охранного телевидения и ИБС:

- Оборудование серийного производства с ТУ и эксплуатационной документацией.
- Единые технические условия на систему в целом.
- Единые эксплуатационные документы на все составляющие ИБС.
- Поставка оборудования видеонаблюдения и ИСБ от одного производителя системы, который предоставляет гарантию и отвечает за качество всех компонентов.
- Комплектующие от других производителей отдельно обозначаются в единых ТУ на систему, оговариваются условия их применения в ТУ и РЭ на систему.

Важно: Перечень готовых систем, соответствующих всем действующим правилам и ГОСТам, утвержден расширенным заседанием технического совета ГУВО МВД России от 09.10.2015 (прот. №2).

Стоит помнить, что требования госстандарта датируются в лучшем случае 2014-2016 г.г. Технические возможности оборудования для видеонаблюдения, выпускаемого сегодня, в разы превосходят системы видеоконтроля, действующие в период разработки и утверждения ГОСТов. Многие функции, ранее присутствующие только в отдельных улучшенных моделях, стали обычным набором параметров. Например, баланс цветопередачи, автоматическая коррекция сигнала и прочее. Поэтому в гостиницу лучше устанавливать современную аппаратуру, существенно превышающую минимальные технические характеристики из Рекомендаций к охранному телевидению [12].

Документы, регламентирующие обеспечение пожарной безопасности

МЧС, органами законодательной власти и контролирующими организациями разработан внушительный список документации, на нормы которых ориентируются пожарные инспекторы в ходе проверок, а также их учитывают проектировщики при разработке планов и чертежей строительных объектов. Основные требования к пожарной безопасности в гостиницах и отелях содержатся в следующих документах.

- 1) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
- 2) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
- 3) ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».
- 4) ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».
- 5) НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.

6) НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.

7) НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.

8) СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений.

9) Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».

10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

Косвенно сюда относят и другие нормативные акты, например, СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения и ряд других.

Кто ответственный за пожарную безопасность?

Ответственным за противопожарную безопасность по умолчанию является руководитель или владелец организации. Он также имеет право назначить ответственным другое должностное лицо, если круг его обязанностей или характер деятельности является смежным с функцией обеспечения пожарной безопасности. Также за должностными лицами может быть закреплен определенный участок, на котором они будут отвечать, например, за инструктаж, эвакуацию и так далее [13].

Видеонаблюдение

Согласно постановлению Правительства № 447 «Об утверждении требований к анти-террористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов», существует несколько категорий опасности, которым те или иные компоненты системы безопасности, должны соответствовать требованиям постановления.

4-я категория опасности:

Видеокамеры должны быть установлены: в холле 1 этажа, у регистрационной стойки, у входа в кассу и у входа в помещения временного хранения ценностей.

3-я категория опасности:

Видеокамеры должны быть установлены: по ограждению территории, у въездных ворот, по периметру здания, у главного входа, у служебных входов, в холле 1 этажа, у регистрационной стойки, у входа в кассу, у входа в помещения временного хранения ценностей и у входа в помещение высшей администрации.

2-я и 1-я категории опасности:

Видеокамеры должны быть установлены: по ограждению территории, у въездных ворот, по периметру здания, у главного входа, у служебных входов, у эвакуационных выходов, у эвакуационных лестниц, у запасных входов и выходов, в холле 1 этажа, у регистрационной

стойки, в коридорах и холлах на этажах, у лифтовых холлов, у входов в помещения, где расположено оборудование инженерных систем здания, в подвальных помещениях, в чердачных помещениях и на крыше, у воздухозаборных решеток и системы вентиляции, у входа в кассу, у входа в помещения временного хранения ценностей, у входа в помещение высшей администрации, в ресторане, у входа в помещение службы безопасности, у территории автостоянки.

ВАЖНО!!! Необходимо учесть тот факт, что глубина архива видеозаписи (то, сколько запись с камер доступна для просмотра) должна быть не менее 30 дней.

Контроль доступа

Прежде всего, давайте определимся, каким гостиницам и иным средствам размещения необходимо ставить полноценную систему контроля доступа. Здесь нам стоит обратиться к звёздности этих самых мест размещения.

Так гостиницы, имеющие 4 или 5 звезд, обязаны поставить комплексную систему контроля доступа только в том случае, если данные требования были выдвинуты органами внутренних дел, в остальных случаях и касательно средств размещения без звезд или от 1 до 3 звезд, устанавливать комплексную СКУД не обязательно.

Однако в зависимости от категории опасности те или иные средства размещения должны оснащать место размещения минимальным набором оборудования СКУД.

4-я категория опасности:

СКУД должны быть установлены: на входе в кассу, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на входе в помещение службы безопасности.

3-я категория опасности:

СКУД должны быть установлены: на въездных воротах, на служебных входах, в номерах на этажах, на входе в кассу, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на входе в помещение службы безопасности.

2-я и 1-я категории опасности:

СКУД должны быть установлены: на въездных воротах, на служебных входах, на эвакуационных выходах, на входах на эвакуационные лестницы, на запасных входах и выходах, в номерах на этажах, на лифтовых холлах, на входах в помещения, где расположено оборудование инженерных систем здания, на подвальных помещениях, на чердачных помещениях и выходе на крышу, на входе в кассу, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на входе в помещение службы безопасности и на служебных помещениях.

Охранная сигнализация.

Системы охранной сигнализации должны присутствовать у всех гостиниц и иных средств размещения. Рассмотрим подробнее, какие требования предъявляются к каждому из средств размещения в соответствии с категорией опасности.

4-я и 3-я категории опасности:

Охранная сигнализация должна быть установлена: на кассе, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на подземных автостоянках.

2-я и 1-я категории опасности:

Охранная сигнализация должна быть установлена: по ограждению территории, по периметру здания, на эвакуационных выходах, на эвакуационных лестницах, на запасных входах и выходах, на входах в помещения, где расположено оборудование инженерных систем здания, систем связи и систем обеспечения безопасности, в подвальных помещениях, в чердачных помещениях и крыше, в кладовых, на кассе, на входе в помещение временного хранения ценностей, на входе в помещение высшей администрации, на подземных автостоянках.

Дополнительные меры для обеспечения безопасности гостиниц различных категорий опасности

Помимо вышеизложенного, гостиницы с 3 по 1 категории опасности должны быть:

- оборудованы ручными металлодетекторами;
- с сотрудниками должны быть проведены образовательные семинары, о том, как можно защититься при возникновении ЧС;
- все инженерно-технические средства охраны и связи должны быть в исправном состоянии;
- ответственные за обеспечение безопасности гостиницы должны на регулярной основе производить обход места размещения и прилегающей территории;

Гостиницы 2 и 1 категории опасности должны:

- оборудовать потенциально опасные (критические) участки гостиницы охранной сигнализацией.

Гостиницы 1 категории опасности должны [14]:

- оборудовать контроль-пропускные пункты (посты).

Исходя из выше приведённых примеров требований по безопасности в гостинице, можно сделать вывод о том, что данные требования, позволяют обеспечивать максимально комфортное, и самое главное, максимально безопасное пребывание гостей в гостинице.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

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

Является первым и самым важным этапом взаимодействия гостя с гостиницей. Качество работы на этом этапе определяет не только вероятность подтверждения бронирования, но и первое впечатление клиента о сервисе в целом. Заявка может поступать по различным каналам связи: телефон, факс, электронная почта, формы на официальном сайте, мессенджеры, OTA.

Электронная почта – один из самых универсальных и удобных способов приёма заявок. Письменная форма позволяет зафиксировать все детали и при необходимости использовать шаблоны ответов. Важно оперативно отвечать на такие письма, особенно если гость ожидает срочного подтверждения. Ответ должен быть составлен грамотно, с соблюдением правил деловой переписки, на русском или английском языке в зависимости от адресата.

Прием заявок через сайт отеля и онлайн-платформы автоматизирован. В этом случае бронь формируется системой автоматически, а задача сотрудника – проверить правильность данных, внести корректировки и подтвердить бронирование. Такие системы интегрируются с PMS, и информация о брони сразу отображается в системе управления номерным фондом.

Телефонный звонок – один из наиболее традиционных и до сих пор широко используемых способов бронирования. Сотрудник службы бронирования или администратор приёма должен вежливо и профессионально поприветствовать гостя, назвать название отеля и представиться. После этого уточняются ключевые параметры бронирования: даты заезда и выезда, количество гостей, желаемая категория номера, наличие детей, питание, особые пожелания. При этом важно использовать корректные речевые шаблоны, соответствующие стандартам делового общения.

Факс используется всё реже, но остаётся актуальным при взаимодействии с государственными учреждениями или крупными организациями. Сотрудник обязан своевременно обработать поступивший документ, зарегистрировать его в журнале заявок и отправить подтверждение. Этот процесс требует внимания и аккуратности, так как факсы нередко приходят с нечёткой или неполной информацией.

Личное бронирование осуществляется при визите гостя в отель. В этом случае администратор обязан оперативно обработать заявку, предложить свободные номера, продемонстрировать возможности, оформить заявку и выдать подтверждение. Также важно учитывать знание иностранных языков. Для обслуживания иностранных гостей сотрудники должны владеть профессиональной лексикой на английском языке. Это позволяет обеспечить международный уровень обслуживания и расширить клиентскую базу.

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

Одна из ключевых составляющих профессиональной подготовки сотрудников гостиничного предприятия. Такие системы позволяют автоматизировать основные бизнес-процессы – от бронирования до расчета и аналитики. Отработка навыков работы с программами позволяет сотруднику уверенно действовать в реальных условиях и снижает риск ошибок при взаимодействии с гостями и документацией.

Большое внимание уделяется работе с модулем номерного фонда. Сотрудник осваивает способы проверки загруженности, определения статуса номера (свободен, занят, на уборке), бронирования конкретного номера, блокировки и переселения. Также важно уметь вести учёт технического обслуживания и резервов.

Сотрудник учится создавать бронирование в системе, вносить основные данные о госте, выбирать тариф, устанавливать даты заезда и выезда, прикреплять документы, выбирать услуги и формировать счёт. Этот процесс сопровождается обучением правильному использованию полей формы, проверке данных, работе с ошибками ввода.

Отрабатываются и финансовые операции: выставление счетов, оформление предоплаты, оплата по приезду, возвраты, закрытие брони, а также формирование финансовых отчётов. Навыки точного оформления и своевременного проведения этих операций критичны для бесперебойной работы гостиницы. Особое внимание уделяется формированию подтверждений, ваучеров, коммерческих предложений и работе с шаблонами. От сотрудника требуется не только знание, где найти нужный документ, но и умение адаптировать его под конкретного клиента – юридическое или физическое лицо.

Этот вид практической работы помогает закрепить теоретические знания и приобрести практический опыт, необходимый для решения профессиональных задач. В процессе отработки навыков обучающиеся также учатся взаимодействовать с другими модулями: склад, питание, прачечная, бизнес-центр. Это важно для работы на старших позициях или при переходе в административные службы отеля.

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

1) Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

Эта процедура требует внимательности, точности и знания стандартов документооборота. От правильности заполнения брони зависит как юридическая защита интересов гостиницы, так и комфорт гостя при заезде. Сотрудник обязан не только внести все данные в систему, но и при необходимости подготовить сопроводительные документы и произвести расчет стоимости проживания.

Такой процесс начинается с открытия модуля бронирования в PMS. В карточку брони вносятся персональные данные клиента: ФИО, номер телефона, электронная почта, дата рождения, номер документа. Если бронь от юридического лица, необходимо корректно указать реквизиты компании и контактного представителя. Далее в систему заносятся даты заезда и выезда, количество гостей, категория номера, тип кровати, наличие питания и дополнительных услуг (например, поздний выезд, трансфер, детская кроватка). Также может фиксироваться источник бронирования: сайт, ОТА, телефон, агент, постоянный клиент.

Также уделяется внимание корректному выбору тарифа. В системе представлены разные варианты – стандартный, невозвратный, тариф с завтраком, корпоративный, акционный. При выборе тарифа автоматически рассчитывается стоимость проживания, добавляются условия по оплате и аннуляции. Оператор обязан уточнить эти условия и отразить их в комментариях к брони.

После внесения всех данных бронирование сохраняется в системе и ему присваивается уникальный номер. В этот момент система автоматически вносит бронь в сетку загрузки отеля, и номер резервируется за конкретным гостем. Если номер по техническим причинам недоступен, оператор должен найти альтернативу с аналогичными условиями.

Если бронь поступила через ОТА, система чаще всего интегрирована, и оператору остается проверить корректность заполнения. Однако в случае с групповыми или корпоративными заявками необходимо вручную распределить гостей по номерам и зафиксировать оплату по каждому. После оформления брони сотрудник обязан при необходимости выставить счёт на предоплату или сформировать квитанцию. Это особенно актуально при бронированиях с гарантией оплаты или невозвратными тарифами. Все документы должны соответствовать корпоративному шаблону отеля.

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

Сотрудник службы бронирования или приёма обязан не только вежливо проконсультировать клиента, но и предложить наиболее подходящий вариант, соответствующий запросам и бюджету гостя.

Для качественного обслуживания сотрудник должен знать, какие удобства входят в стоимость каждого номера: завтрак, доступ в фитнес-зал, туалетно-косметические принадлежности, мини-бар, халаты, тапочки, сейф, кондиционер, чайная станция и пр. Также важно озвучить политику в отношении дополнительных услуг – трансфера, парковки, раннего заезда и позднего выезда.

Также уделяется внимание условиям бронирования: возможна ли отмена, какой срок аннуляции без штрафа, требуется ли предоплата, каков способ оплаты – на месте или через банковский перевод. Эта информация влияет на решение клиента и формирует его доверие к гостинице.

Информация может предоставляться в устной и письменной форме, по телефону, в мессенджерах, по электронной почте, а также при личном визите. Часто используются буклеты, фотографии, а также шаблонные ответы с описанием номеров и тарифов. Для гостей-иностранцев консультация проводится на английском языке.

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

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

Этот этап критичен для формирования доверия клиента к гостинице, быстрой конверсии запроса в бронирование и предотвращения потерь потенциальной прибыли. Сотрудник, предоставляющий такие сведения, обязан действовать точно и грамотно.

Запрос может поступать по телефону, электронной почте, через мессенджеры, сайт или при личном общении. Независимо от канала, первым шагом является уточнение у клиента параметров проживания: даты заезда и выезда, количество гостей, желаемая категория номера, дополнительные требования. Затем сотрудник открывает модуль загрузки номерного фонда в PMS и проверяет актуальное наличие номеров на указанный период. Программа отображает все доступные номера по категориям и позволяет сразу просчитать стоимость. Эта информация должна быть представлена гостю максимально понятно.

Стоимость проживания зависит от выбранной категории номера, количества гостей, сезона, дня недели и типа тарифа. Отель может предлагать стандартные, невозвратные, корпоративные и акционные тарифы. Предоставляя информацию, сотрудник должен использовать точные формулировки, избегать неясностей и двусмысленностей.

Важно вести краткий учёт обращений, даже если клиент не забронировал номер сразу. Это позволит при необходимости связаться с ним повторно, предложить специальные условия или сохранить заявку на будущее.

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

Эта процедура помогает эффективно управлять номерным фондом и предотвращает ошибки при продаже, двойном бронировании или потере дохода.

Сотрудник службы бронирования или старший администратор обязан регулярно анализировать загрузку номерного фонда через PMS, просматривать статусы бронирований, проверять сроки гарантии и предоплаты. Номера с просроченными или не подтверждёнными заявками должны быть разблокированы и переданы в отдел приёма для реализации. Для этого в системе составляется отчёт: «Оставшиеся незанятые номера», «Истёкшие сроки подтверждения». Сотрудник удаляет временные блокировки или аннулирует неподтвержденные брони, после чего номера становятся доступны для свободной продажи.

Оперативная передача информации может осуществляться в электронной системе (если она общая для всех отделов) или при помощи распечатки и передачи отчетов дежурному администратору. При этом фиксируется дата и время освобождения номеров.

Также важно отслеживать, были ли номера технически неисправны или на уборке. Если проблема устранена, сотрудник бронирования обязан зафиксировать смену статуса и вернуть номер в общий доступ, при необходимости – ввести его в приоритет продажи.

Контроль передачи номеров требует высокой дисциплины, внимательности и знания внутренней политики гостиницы. Это функция чаще выполняется старшим смены или руководителем отдела бронирования.

Таким образом, ПК являются важным элементом профессиональной деятельности специалистов в сфере гостеприимства, так как позволяет обеспечить высокое качество обслуживания гостей, а также эффективно управлять ресурсами и персоналом, обеспечивая высокое поддержание чистоты и порядка в номерах.

6 Индивидуальное задание

Внесение изменений в заказ на бронирование

Внесение изменений в заказ на бронирование – это процесс корректировки ранее сделанного заказа, который может включать изменение даты заезда или выезда, типа номера, количества гостей и других условий проживания. Такая процедура позволяет клиенту адаптировать свои планы при сохранении брони, при этом изменения могут подчиняться определённым правилам и ограничениям, установленным гостиницей или сервисом бронирования.

В заказах на бронирование изменяются только некоторые поля. Это сроки проживания, количество персон, категории номера, особые пожеланий гостей. Такие изменения фиксируются сотрудниками отдела бронирования в специальном бланке или делаются пометки в журнале заявок на размещение, и вносятся в компьютер.

При изменении бронирования номера, необходимо предпринять следующие шаги:

- 1) выяснить, какие именно необходимы изменения;
- 2) убедиться в возможности этих изменений (наличие необходимой категории номера на запрашиваемые даты);
- 3) сделать соответствующие изменения в компьютерной программе;
- 4) выяснить, был ли заказан трансфер до/из гостиницы, и надо ли его перенести на другое время, дату или отменить;
- 5) подтвердить гостю или компании сделанные изменения в письменном виде (если нет возможности, то только устно);
- 6) если были особые пожелания от гостей, поставить в известность соответствующие отделы;
- 7) если оплата производится по безналичному расчету, необходимо выставить новый счет на проживание с учетом изменения.

Что можно изменить в бронировании:

- 1) Даты проживания.
- 2) Тариф.
- 3) Стоимость проживания или сделать скидку.
- 4) Категорию номера.
- 5) Удалить гостя или изменить его данные.
- 6) В групповых бронированиях – удалить номер.

Недопустимые изменения:

– Изменить личность того, кто будет отдыхать в номере, обычно нельзя без согласования с администрацией.

– Перепродать номер другому лицу невозможно, поскольку практикуется сперва расторжение текущей «брони», а затем оформление новой на другую персону.

– Длительность проживания и время вселения нельзя изменить, есть изменения резервирования гостиницы вносятся менее чем за 48 часов до выселения. Сдвинуть график невозможно из страховки гостиницы от отсутствия гостей: в столь короткие сроки отель уже не сможет найти нового клиента, поэтому такая практика применяется как при прямом бронировании, так и при использовании сервисов-посредников.

Правила внесения изменений:

1) Сроки для внесения изменений. Изменения можно внести не позднее, чем за определенное время до даты заезда (например, за 24, 48 или 72 часа). После этого срока изменения могут быть ограничены или невозможны.

2) Виды разрешённых изменений. Под видами разрешённых изменений подразумеваются как правило изменение даты заезда или выезда, изменение типа номера или изменение количества гостей.

3) Процедура внесения изменений. Изменения в бронирование вносятся через официальный сайт гостиницы, по телефону службы поддержки или через посредника (туроператора, онлайн-платформу).

4) Комиссии и штрафы. В зависимости от условий тарифа, за внесение изменений может взиматься дополнительная плата или штраф. Для невозвратных тарифов изменения обычно запрещены.

5) Подтверждение изменений. После внесения изменений гостиница направляет новое подтверждение бронирования.

Таким образом, такой подход позволяет отелю учитывать индивидуальные потребности клиентов и адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам поездки. Возможность внесения изменений в заказ на бронирование повышает лояльность гостей и делает сервис более гибким и удобным. Такой подход позволяет отелю учитывать индивидуальные потребности клиентов и адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам поездки.

Заключение

Во время прохождения производственной практики усвоил главную цель: сформировал практические умения по модулю: ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Также были решены следующие задачи:

- 1) Составил и обработал документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- 2) Отработал навыки работы с профессиональными программами и их модулями.
- 3) Оформил счета на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
- 4) Отработал навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- 5) Принял заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- 6) Проинформировал гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- 7) Оформил принятые заявки на резервирование номеров.
- 8) Отработал навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- 9) Оформил визовую поддержку и заявку на подтверждение и аннуляцию бронирования.
- 10) Внес изменения в заказ на бронирование.
- 11) Выполнил калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- 12) Выполнил поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- 13) Составил проект договора в соответствии с принятыми соглашениями.
- 14) Предоставил гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

Службы в Novotel выполняют различные функции, которые обеспечивают комфортное пребывание гостей и эффективное управление.

Безопасность в Novotel является неотъемлемой частью, так как она направлена на обеспечение защиты гостей, персонала и имущества отеля от различных угроз.

OPERA отлично справляется с управлением сетей больших и маленьких отелей, она контролирует доступность номеров всей базы гостиниц. Считается одной из самых умных разработанных систем.

В отеле есть все необходимые удобства для комфорта гостей и приемлемые цены. Также «Novotel» предоставляет обширный спектр услуг и размещение в номерах, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным.

Данные знания, являются отличной основой для дальнейшего совершенствования знаний и приобретения новых навыков для работы на предприятии.

Таким образом, можно сказать, что «Novotel Владивосток», являясь четырёх звёздочным отелем, показал себя как подходящее место для отдыха и работы.

Несмотря на небольшой срок работы, «Новотель Владивосток» сумел зарекомендовать себя, как отличное место для отдыха и заселения гостей, которое в состоянии предоставить гостям все необходимые и дополнительные услуги для комфортного времяпровождения гостей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Калинина Е. Известный бренд открыл 18-этажный отель во Владивостоке. Здание на 102 номера построили практически в центре города за 360 миллионов рублей / Е. Калинина // Комсомольская правда. – 2021. – 27 мая. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/4307761/> (дата обращения: 19.06.2025).

2 Гостиничная сеть Accor Hotels: les rêves se réalisent. Текст: электронный // Факультет Коммерции и Туристической Индустрии. [сайт] – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor-гостиничная-сеть-мечты-сбываются/> (дата обращения: 19.06.2025).

3 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers. [сайт] – URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-цепnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 19.06.2025).

4 Как правильно выбрать форму организации бизнеса. Текст: электронный // Астрал. – [сайт] URL: <https://astral.ru/info/registratsiya-biznesa/obshchie-voprosy-po-registratsii-biznesa/kak-vybrat-organizatsionno-pravovuyu-formu-predpriyatiya/> (дата обращения: 21.06.2025).

5 Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. – [сайт] URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/28149> (дата обращения: 21.06.2025).

6 Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения. – Текст: электронный // rusnka. [сайт] – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 21.06.2025).

7 Оргструктура предприятия, или как правильно настроить механизмы управления. – Текст: электронный // Журнал Эвотора «Жиза». – [сайт] URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmy-upravleniya/> (дата обращения: 23.06.2025)

8 Тема 5. Организационная структура управления гостиницей. Текст: электронный // StudFiles. – [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:5/> (дата обращения: 23.06.2025).

9 Текст: электронный // Я. Путешествия. [сайт] URL: <https://travel.yandex.ru/hotels/vladivostok/novotelvladivostok/?activeTabId=offers&adults=2&checkinDate=2024-05-14&> (дата обращения: 23.06.2025).

10 Тема 7. Технологический цикл обслуживания гостей. Текст: электронный // StudFiles. [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:7/> (дата обращения: 25.06.2025).

11 Продвижение гостиничных услуг. Текст: электронный // Справочник от автор24. [сайт] URL: https://spravochnick.ru/marketing/prodvizhenie_produkcii_marketingovye_komm_ni_kacii/prodvizhenie_gostinichnyh_uslug/ (дата обращения: 25.06.2025).

12 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofy.ru. [сайт] URL: https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostinicz-soglasno-antiterroristicheskoy-zashhishhennosti.html?utm_referrer (дата обращения: 25.06.2025).

13 Рассказываем о нормах и требованиях пожарной безопасности в гостиницах. Текст: электронный // Империял. Противопожарные двери Москва. [сайт] URL: <https://dverizavod.com/stati/trebovaniya-pozharnoj-bezopasnosti-v-gostiniczax-i-otelyax.html> (дата обращения: 26.06.2025).

14 Требования к антитеррористической безопасности гостиниц, хостелов, санаториев, отелей и иных средств размещения. Текст: электронный // Профбезопасность. [сайт]. – URL: https://profbez.pro/blog/antiterror_sochi/ (дата обращения: 26.06.2025).

Приложение А

Месторасположение предприятия ООО «Нова»

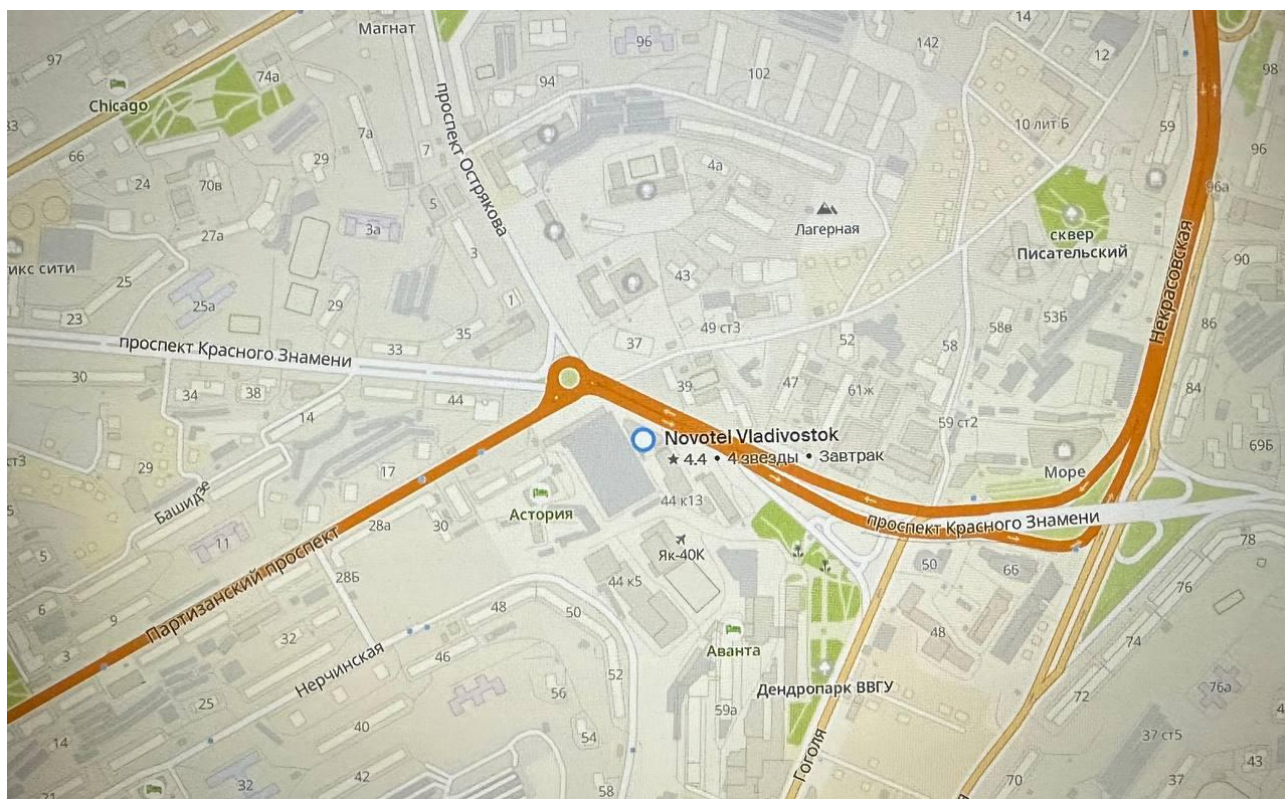


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Нова»

Приложение Б

Организационная структура управления в ООО «Нова»

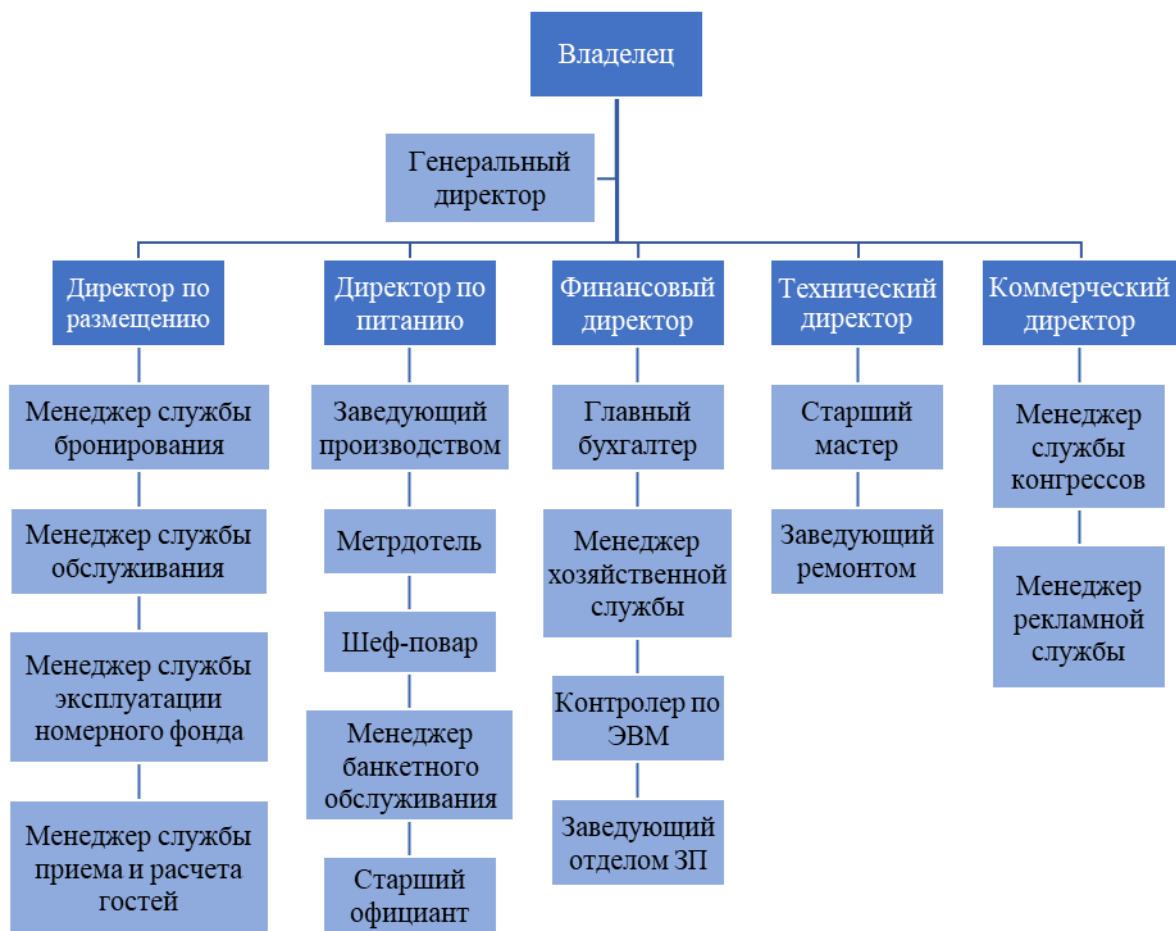


Рисунок Б.1 – Организационная структура управления в ООО «Нова»

Приложение В

Виды номеров в «Novotel Владивосток»

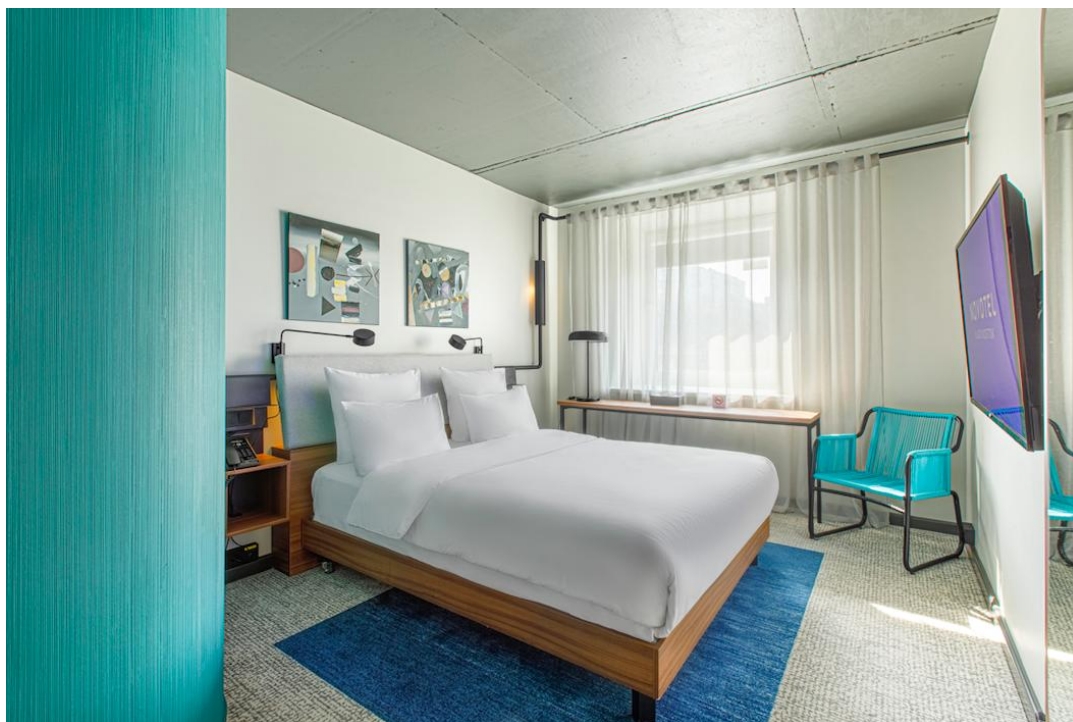


Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт»

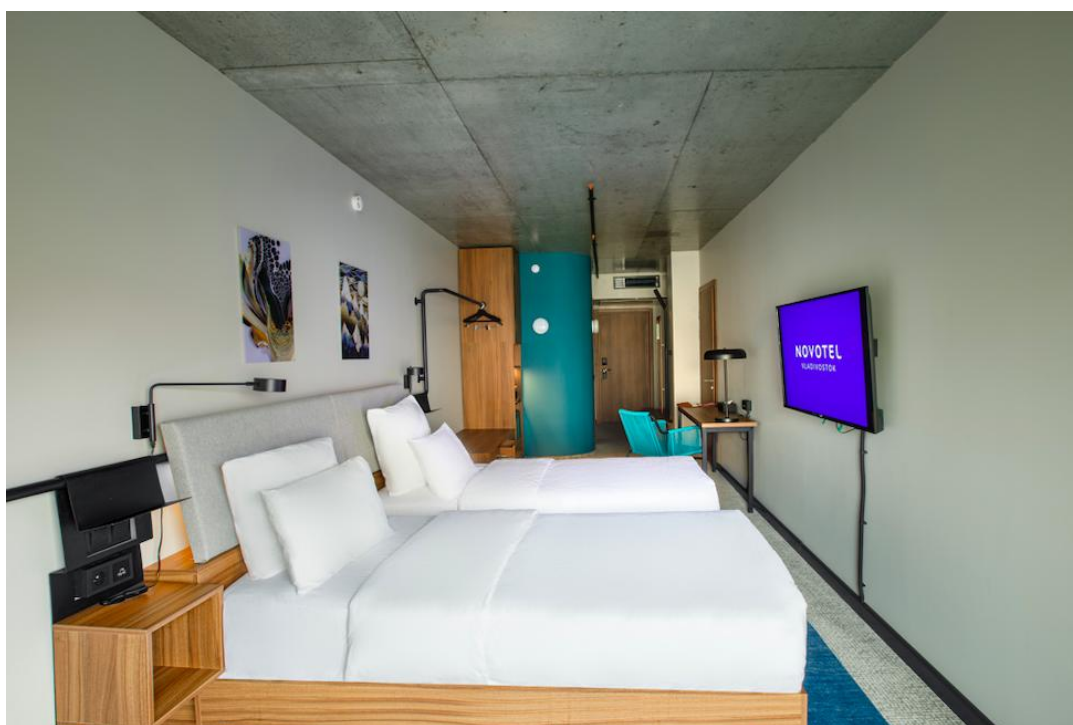


Рисунок В.2 – Номер категории «Супериор»



Рисунок В.3 – Номер категории «Люкс»

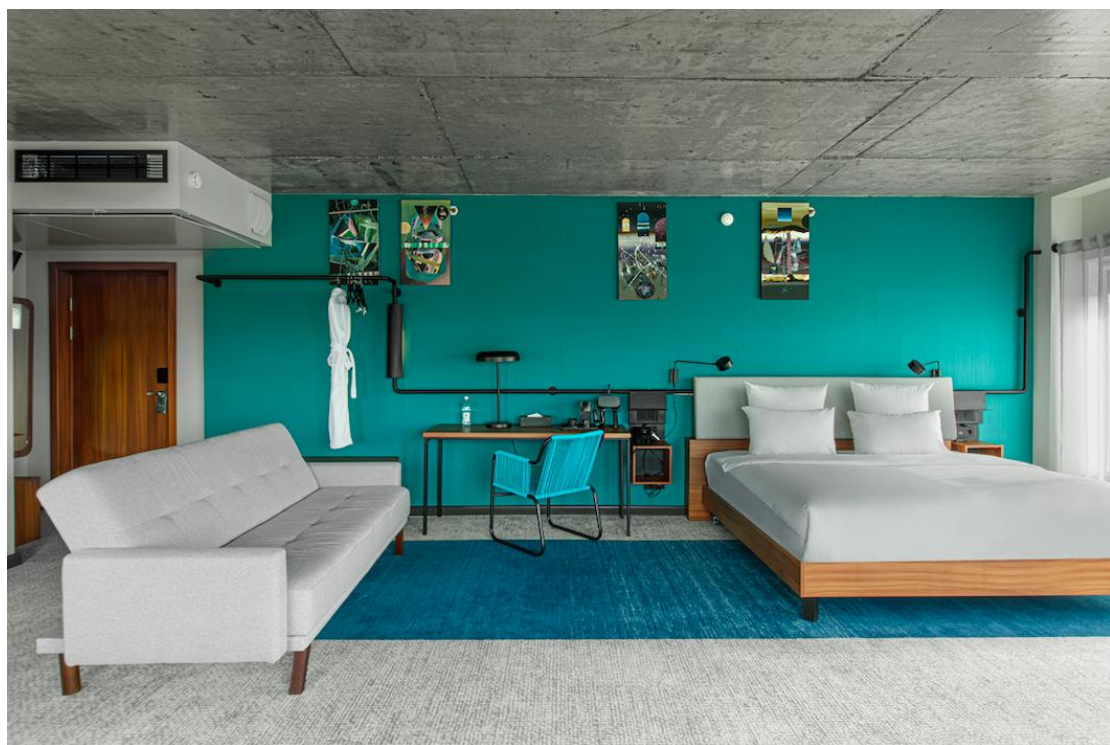


Рисунок В.4 – Номер категории «Представительский»

Приложение Г

Технология бронирования номера по телефону

Таблица Г.1 – Технология бронирования номера по телефону

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, ЛОТТЕ Отель Владивосток, администратор Богдан, чем я могу вам помочь?»	На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков. Говорить с гостем необходимо четко и вежливо.
Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Открываем программу «Opera», нажимаем на вкладку «Reservations», затем «New Reservation». Нажимаем на значок рядом с вкладкой «Name» и вводим имя и фамилию гостя.
Уточнить у гостя вид бронирования	«Имя гостя, скажите, пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Если групповое бронирование, то им занимается служба маркетинга и продаж.
Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите, пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	В открывшемся окне во вкладке «Arrival» и «Departure» вводим даты проживания гостя.
Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближней строчке выбираем количество детей определенного возраста и нажимаем «OK».
Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Имя гостя, скажите, пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	От пожеланий гостя зависит выбор определенной категории номера.
Озвучить подходящие гостю варианты	«С учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Имя гостя, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	В появившемся окне выбираем номер необходимой категории. Нажимаем «OK» Сначала нужно предложить более дорогой номер, а потом дешевле.
Предложить гостю пакеты питания	«Имя гостя, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	Объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант. Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «OK». В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «OK». Выставляем даты действия пакетов и количество гостей. Сверяем детали и нажимаем «OK».
Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Общая стоимость Вашего проживания за ... ночи составит... Имя гостя, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	Если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок.
Уточнить данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия. Благодарю. Могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона и адрес электронной почты»	Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы. Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New». Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «OK». Снова нажимаем «New». Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «OK».

Продолжение таблицы Г.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, то нужно четко на них ответить.
Предложить гостю услуги другой службы	«Имя гостя, мы можем организовать Вам трансфер от отеля, и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу Вы сможете напрямую водителю или включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale».
Сверить детали бронирования	«Имя гостя, давайте сверим детали вашего бронирования. Для Вас забронирован номер, категории ..., на имя – ..., в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования.
Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	Имя гостя, хотели бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Подскажите, пожалуйста, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования. Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «OK». Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «OK». Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash) Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно.
Узнать остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Имя гостя, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь.
Поблагодарить гостя за звонок, пожелать хорошего дня и попрощаться	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, желаю Вам хорошего дня. Всего доброго»	Важно показать гостю, что мы его ждем. Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

обучающийся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г.

в организации ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток», г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, корп. В

наименование организации, юридический адрес

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

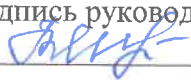
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
5	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
6	Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6
7	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6

10	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
11	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
12	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «18» июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «02» июля 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

обучающийся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г.

в организации ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток», г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, корп. В

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	отлично
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной	отлично

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 02 июля 2025 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия



подпись

М.П.

Ф.И.О.

ДНЕВНИК
прохождения производственной
(по профилю специальности) практики

Студент Коростелев Богдан Владимирович

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ООО «Нова», «Novotel Владивосток»

Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г

data

подпись

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
19.06.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
20.06.2025	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
21.06.2025	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
23.06.2025	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	5	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
24.06.2025	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
25.06.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Внесение изменений в заказ на бронирование	5	

26.06.2025	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
27.06.2025	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
28.06.2025	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	
30.06.2025	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	5	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	5	
01.06.2025	Обобщение полученных материалов	5	
02.07.2025	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
02.07.2025	Дифференцированный зачет	5	




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Коростелева Богдана Владимировича
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

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

ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Высокий
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Высокий
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Высокий

Руководитель практики (от организации)


подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий т.п.)

М.П.



Характеристика

Коростелев Богдан Владимирович за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 19.06.2025 – 02.07.2025 ознакомился со структурой предприятия ООО «Нова», расположенным по адресу г. Владивосток, Партизанский пр-т., 44В. На протяжении всего времени прохождения практики работал помощником администратора. Принимал участие в подготовке документов.

Под руководством опытных специалистов предприятия в частности руководителя предприятия Посадовой Светланы Сергеевны, изучал основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

В отношении профессиональных качеств Коростелев Богдан Владимирович проявил себя как человек компетентный и исполнительный, ответственно относящийся к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Нова», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимателен при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовал при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
ФИО



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Коростелев Богдан Владимирович
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 1544-а от 19.06.2025 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 19.06.2025 года по
02.07.2025 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	19.06.25	
ООО "Нова"	02.07.25	