

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



С.Л. Железцова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики
от предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой 

Руководитель
практики от ООО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение | 3 |
| 1 Общие сведения по деятельности предприятия 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 предприятия ООО «Нова»..... | 7 |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова» | 10 |
| 1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова»..... | 12 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»..... | 14 |
| 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова» | 14 |
| 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова». Культура предприятия | 16 |
| 2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова»..... | 19 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта..... | 21 |
| 4 Система обеспечения безопасности..... | 23 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций | 25 |
| 6 Индивидуальное задание | 30 |
| Заключение..... | 32 |
| Список использованных источников..... | 34 |
| Приложение А. Внешний вид предприятия ООО «Нова» | 36 |
| Приложение Б. Организационная структура управления предприятия ООО «Нова»..... | 37 |
| Приложение В. Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии..... ООО «Нова» | 38 |
| Приложение Г. Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова»..... | 39 |
| Приложение Д. Технологический цикл обслуживания гостя при бронировании по телефону..... | 40 |

Введение

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая связана с приемом и обслуживанием гостей и опирается на принципы гостеприимства: достоинство, уважение, любезность. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний [1].

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за оплату краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и т.д. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. По ней все средства делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект», который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком –либо ином помещении, причём число номеров, которое в нем имеется, должно превышать определенный минимум, определяемый каждой страной самостоятельно. Все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные, и используемые посетителями жилища-квартиры; виллы; особняки; коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

Гостиница –это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Аналогичные заведения включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и т.д. [2].

Гостиничное предприятие –это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Уровень и стандарты гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом [3].

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику (по профилю специальности) с «19» июня 2025 г. по «02» июля 2025 г. Название предприятия: ООО «Нова».

Расположен по адресу: Приморский край, г. Владивосток, Партизанский проспект 44В.

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) является закрепление полученных знаний и приобретение практического опыта по модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

– Составить и обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

– Отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями.

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

– Проинформировать гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

– Оформить принятые заявки на резервирование номеров.

– Отработать навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

– Отработать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.

– Отработать навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

– Выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

– Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Для написания учебного отчета были использованы материалы новостных интернет – каналов, специализированная литература, а также методические пособия.

1 Общие сведения по деятельности предприятия ООО «Нова»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»

Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тысяч отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб –квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой –около 50 объектов.

Группа обладает одной из самых разнообразных и полностью интегрированных экосистем в индустрии гостеприимства, включающей более 45 гостиничных брендов от класса люкс до экономичного сегмента.

На данный момент штаб Accor составляет примерно 280 тысяч людей. Все они, профессионалы своего дела, готовы оказать гостям любые услуги и обеспечить им комфортное проживание в отелях сети.

В 1967 году AccorHotels открывает свою первую гостиницу под названием Novotel в городе Лиль. В этом отеле имелось 62 номера, залы для совещаний, парковка. Кроме того, располагался он вблизи аэропорта.

На данный момент в сеть входит около 30 брендов. Среди самых крупных и популярных из них можно назвать Mercure (793 отеля), Novotel (506), Ibis (1152), Pullman (123), Sofitel (120), Hotel F1 (169) и прочие [4].

Гостиница «Новотель Владивосток» стала первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels.

18-этажный четырехзвездочный отель построили в центре Владивостока на Партизанском проспекте 44в, рядом с кольцом Инструментального завода и в 1,4 км от памятника Борцам за власть Советов на Дальнем Востоке 1917-1922.

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года.

Гостиница «Новотель Владивосток» представлена в Приложении А.

Отель представляет собой комплекс на 102 номера с рестораном, лобби-баром и обширной конференц-зоной. Запуск Novotel Vladivostok будет проходить в несколько этапов –сначала для гостей будут открыты 102 номера, расположенные на первых девяти этажах отеля, далее последовательно откроют еще 95 комнат.

Открытие французского отеля Novotel Vladivostok прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края.

Первых гостей отель принял уже 1 июня [5].

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

Гостиница «Новотель Владивосток» – Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – коммерческая организация с уставным капиталом, который состоит из долей участников. Учредители не отвечают по обязательствам компании своим личным имуществом. Прибыль организации распределяется пропорционально долям участников.

Предприятия, изготавливающие и отпускающие продукцию или осуществляющие оказание услуг обязаны обеспечить потребителям доступ к информационным данным своего предприятия, режиме работы, правилах предоставления услуг и т.д.

Учредительные документы гостиницы «Новотель Владивосток»:

- Приказ о назначении директора (для юрлиц);
- Штатное расписание средства размещения;
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20);
- Копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584.

К документам, свидетельствующим о пожарной безопасности, относятся:

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

К документам, свидетельствующим о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм, относятся:

- Медицинские книжки сотрудников;
- Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно–противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно–эпидемиологических правил и нормативов [6].

Документы, предоставляемые отелем для гостя [7]:

- Правила предоставления гостиничных услуг в отеле.
- Свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории.

– Свидетельство о номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем лицензию.

– Свидетельство о государственной регистрации.

– Перечень предоставляемых услуг.

– Книга отзывов и предложений.

– Схема эвакуации при пожаре.

Таким образом, все учредительные документы и организационно–правовая форма отеля определяют его юридический статус, структуру управления, распределение прибыли, а также ответственность учредителей. Выбор организационно–правовой формы и правильное оформление учредительных документов напрямую влияют на эффективность управления, налогообложения и перспективы развития отеля.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова»

Организационная структура в гостинице «Новотель Владивосток» является линейно-функциональной.

Линейно-функциональная организационная структура является наиболее распространенной формой управления в современных организациях и особенно распространена в крупных и средних гостиницах. Характеристики данного типа управления основаны на вертикальном подчинении соответствующих отделов функциональным руководителям, которые, в свою очередь, подчиняются единому вышестоящему управленцу.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель Владивосток» представлена в Приложении Б.

Основными преимуществами данной структуры является единство и четкое распорядительство, согласованное действие исполнителей, четко выраженная степень ответственности, простота управления по единственному каналу связи, оперативное принятие управленческих решений, а также личная ответственность руководителя за окончательный результат деятельности подчиненного подразделения.

Основными ее недостатками является то, что каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы; отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями; чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали; аккумуляция на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативными задачами.

Должностные обязанности сотрудников гостиницы «Новотель Владивосток».

Административная служба – это структурное подразделение организации, которое отвечает за организационную деятельность и административный контроль.

1 Генеральный директор организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы. Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима.

2 Зам генерального директора – человек, который помогает генеральному директору выполнять его обязанности. Он может помогать планировать встречи, делать отчеты, отвечать на телефоны и электронные письма.

Служба приема и размещения осуществляет бронирование мест в гостинице, регистрацию и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, предоставление различной информации. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице.

Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения:

1 Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами.

2 Менеджеры службы (портъе) – оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

3 Ночные аудиторы – выполняют функции портъе в ночное время, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей.

4 Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории.

Служба бронирования и продаж – подразделение, которое отвечает за управление загрузкой номеров и продвижение услуг гостиницы.

Должностные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж:

1 Руководитель службы бронирования – координирует деятельность подразделения, разрабатывает политику и процедуры.

2 Менеджеры по продажам – привлекают новых клиентов, поддерживают отношения с корпоративными клиентами, туристическими агентствами.

3 Специалисты по бронированию – обрабатывают бронирования от гостей.

4 Агенты по продажам и резервации – работают на фронт-офисе или в контактном центре отеля, принимают звонки, консультируют клиентов и оформляют бронирования.

Финансовая служба в гостинице – важнейший элемент системы управления гостиницей, проводящей комплекс мер по изысканию источников денежных поступлений, их мобилизации, расходованию.

Должностные обязанности сотрудников финансовой службы:

1 Финансовый директор осуществляет разработку эффективных стратегий управления материальными ресурсами компании, планирование и рациональное распределение финансов.

2 Главный бухгалтер фиксирует и контролирует финансовые операции и анализирует состояние финансов в гостинице.

3 Кассир отеля взимает с гостей деньги за проживание и любые другие сборы, которые они могут понести во время пребывания.

Коммерческая служба занимается маркетинговыми исследованиями, изучением деятельности гостиниц на рынках, продвижением гостиничного продукта на рынок и его сбытом.

Должностные обязанности сотрудников коммерческой службы:

1 Коммерческий директор занимается организацией торговли и управлением соответствующими процессами.

2 Специалисты по рекламе призваны создать через рекламные носители положительный образ гостиницы, чтобы побудить у людей желание остановиться в этой гостинице.

Кадровая служба – это подразделение компании, которое отвечает за работу с персоналом и кадровое администрирование.

Должностные обязанности сотрудников кадровой службы:

1 Директор по персоналу организует управление формированием, использованием и развитием персонала предприятия на основе максимальной реализации трудового потенциала каждого работника.

2 Менеджер по развитию персонала отвечает за разработку и реализацию программ обучения и развития для сотрудников.

Инженерно-техническая служба отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем.

Должностные обязанности сотрудников инженерно-технической службы:

1 Директор инженерно-технической – специалист, осуществляющий организацию и руководство производственным процессом на предприятии.

2 Старший энергетик обеспечивает бесперебойную работу, правильную эксплуатацию энергетического и сантехнического оборудования.

3 Лифтер наблюдает за работой лифта.

Служба питания гостиниц обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций.

Должностные обязанности сотрудников службы питания:

1 Директор пищевого комплекса отвечает за контроль работы кухни, работы буфетов, организации обслуживания в ресторане, обслуживания в номерах, снабжения мини-баров.

2 Шеф–повар – это служащий отеля, организующий и контролирующий технологический процесс приготовления продукции общественного питания.

3 Метрдотель – лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.

Служба безопасности – ее сотрудники патрулируют помещения, контролируют главный и служебный входы, беседуют с гостями и сотрудниками в различных ситуациях, следят за ключами и видеокамерами, обеспечивают порядок и сохранность имущества отеля и постояльцев.

Должностные обязанности сотрудников службы безопасности:

1 Начальник охраны контролирует работу всей службы охраны, принимает окончательное решение в спорных и чрезвычайных ситуациях, несет ответственность за действия рядовых охранников.

2 Охранники – главные лица, отвечающие за физическую безопасность гостей и имущество гостиницы.

Административно-хозяйственная служба обеспечивает поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений, оказание дополнительных услуг гостям отеля.

Должностные обязанности сотрудников административно–хозяйственной службы:

1 Супервайзер – это руководитель административно–хозяйственной службы (АХС) в отеле. В организационной структуре отеля супервайзер находится между администрацией и линейным персоналом и выступает связующим звеном, своего рода посредником.

2 Главная горничная отвечает за все операции по уборке, распределение обязанностей между горничными и контроль качества работы.

3 Горничная – это профессионал, ответственный за уборку, поддержание чистоты и порядка в номерах гостиницы

Таким образом, можно сделать вывод, что линейно-функциональная структура управления – это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную позицию и обязанности. В отеле 8 служб, каждая из которых неотъемлемо важна для оказания гостю гостиничных услуг.

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

Гостиница «Новотель Владивосток» ставит перед собой такие цели, как:

- Привлечение коммерческой прибыли.
- Повышение качества обслуживания.
- Совершенствование деятельности гостиницы.

– Оказание качественного обслуживания гостям отеля.

Гостям отеля предоставляются такие услуги, как: лифт; отопление; охрана; телевизор в лобби; огнетушитель; трансфер; парковка; конференц-залы; удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; гладильные услуги; прачечная; хранение багажа; телефон; бар; завтрак; ресторан; упакованные ланчи.

В номерах: номера для некурящих; номера со звукоизоляцией; обслуживание номеров; семейные номера; кабельное телевидение; телевизор; халат; сейф.

К основным видам деятельности гостиницы относятся:

- Размещение гостей в номерах разных категорий.
- Проведение встреч и мероприятий, в том числе лекций и конференций.
- Размещение больших групп гостей.
- Предоставление специальных условий для размещения с детьми.
- Предоставление размещения с животными.
- Предоставление фитнес-зала с современным инвентарём и тренажёрами.
- Работа круглосуточного лобби-бара.
- Предоставление гостям крытой и открытой парковки.

Гостиница «Новотель Владивосток» предлагает своим гостям три различных конференц-зала:

- Зал «Невельской» площадью 250 м². Вместимость зала до 200 человек.
- Зал «Беринг» площадью 140 м². Вместимость зала до 85 человек.
- Зал «Шмидт» площадью 100 м². Вместимость зала до 60 человек.

Это стильные залы с просторным фойе и продуманным деталями, которые не позволят отвлекаться от события, расположены на 3 этаже отеля Novotel. Они предлагают возможность провести мероприятие в формате банкет, кофе-брейк, обед/ужин классические и в формате шведского стола или фуршет.

В стоимость входят:

- Мебель и текстиль.
- Сервировка посудой и приборами.
- Обслуживание профессиональной командой.
- Микшерский пульт, колонки, wi-fi.
- Основное освещение светодиодными лампами.

Таким образом, гостиница «Новотель Владивосток», предоставляет не только размещение в номерах, но и достаточно широкий спектр услуг, который отвечает всем необходимым требованиям безопасности, благодаря чему, отдых гостей является не только комфортным, но и безопасным.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова»

Название «Новотель» также носят гостиницы в разных городах мира: Лондон, Париж, Бангкок и другие. В настоящее время отели Novotel расположены в России, Франции, ОАЭ и Бразилии, часть объектов находится в собственности, а часть обслуживается на основании договора на управление и на правах долгосрочной аренды [8].

Новотель – бренд, под которым работает французская гостиничная сеть, входящая в состав группы Ассог. Новотель представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса. Отели Новотель располагаются преимущественно в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. Также существуют резорт-гостиницы под брендом Новотель, расположенные на популярных курортах [9].

У данного отеля большое перспективное будущее. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди, приезжающие в город на заработки и решающие какие-либо бизнес-вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих. В настоящее время клиентами гостиницы «Новотель» являются граждане СНГ, КНР, Ю. Кореи, Европы, США, Скандинавии, а также российские и иностранные бизнес-туристы (деловые гости), организации города Владивостока, Дальневосточного Федерального округа и всей России.

Гостиница «Новотель Владивосток» является частью огромной гостиничной сети Ассог.

Ассог – крупнейший международный гостиничный оператор. Компания основана в 1967 году.

Группа Ассог объединяет более 5000 отелей и 10 000 ресторанов, кафе и баров в 110 странах мира.

Группа обладает одной из самых разнообразных и полностью интегрированных экосистем гостеприимства, включающей в себя роскошные и премиальные бренды, средне-ценовые и бюджетные предложения. Ассог также может похвастаться непревзойденным портфолио выдающихся брендов и примерно 300 000 сотрудников по всему миру.

На сегодняшний день Группа Ассог вместе со своими отельными партнерами предлагает более 3 500 отелей по всему миру. Благодаря тому, что компания продолжает активно развиваться и расширяться, число отелей в ее сети постоянно увеличивается.

В России насчитывается около 60 отелей, относящихся к данной сети. Каждый из этих отелей имеет свой уникальный стиль и предлагает путешественникам услуги высокого уровня, чтобы в полной мере удовлетворить все потребности своих гостей.

В 2025 году Ассог планирует открыть ряд новых отелей и направлений. Некоторые из них:

– La Dolce Vita Orient Express. С весны 2025 года будет предлагать тематические поездки по Италии.

– Orient Express La Minerva. Отель на 93 номера в историческом дворце XVII века в Риме.

– Raffles Jeddah. Отель в Саудовской Аравии с видами на набережную Джидды и Красное море.

– Fairmont Golden Prague. Первый отель бренда в Чехии, расположенный в центре Старого города на берегу реки Влтава.

– Pullman Chennai Anna Salai. Отель в Индии с 233 номерами и люксами.

В настоящее время гостиничная сеть «Ассог» запустила эффективную программу лояльности для постояльцев – Accor Live Limitless. Регистрация бесплатная.

Участники программы получают особые привилегии и новые возможности для комфортного отдыха. За каждые сутки проживания в отеле, а также за пользование услугами компаний-партнеров начисляются бонусные баллы, повышается статус. В дальнейшем их можно использовать в качестве оплаты за арендованный номер и разные услуги партнерской сети, принимающих участие в программе.

Таким образом, гостиничная сеть Ассог является крупнейшей гостиничной компанией в Европе и шестой по величине гостиничной компанией в мире, которая продолжает активно развиваться.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова»

Гостиница «Новотель Владивосток» имеет 4 звезды.

К основным признакам 4-х звездочных отелей относятся:

- Бесплатный поднос багажа.
- Наличие лифта.
- В номерах есть термостат для индивидуального регулирования температуры.
- Повышенная звукоизоляция, не менее 35 дБ.
- Смена постельного белья раз в два дня, полотенца – ежедневно.
- На территории имеются ресторан или кафе, бар, бассейн или сауна с мини-бассейном, тренажёрный зал, бизнес-центр.
- Отель предоставляет прокат авто, остаётся парковка для личных автомобилей.
- Интернет в общественных местах.
- Индивидуальные сейфы в номерах.
- Услуги по глажке, стирке и чистке одежды.
- Комфортабельные номера. Площадь комнат обычно не меньше 14 квадратных метров. В номерах есть мини-бар, телефон, сейф, телевизор, кондиционер, туалет и ванная.

Номерной фонд гостиницы представлен в Приложении В.

Номерной фонд гостиницы насчитывает 102 номера. В отеле имеются номера таких категорий, как: стандарт, супериор, представительский, люкс.

Концепция номеров отеля «Новотель Владивосток» разработана бразильским бюро METRO. Светлые, комфортабельные номера, оформленные с использованием натуральных высококачественных материалов, полностью отражают фирменный стиль и бренд–концепцию Novotel.

Цены на номера представлены в таблице 1 [10].

Таблица 1 –Цены на номера в гостинице «Новотель Владивосток»

| Прейскурант цен | | | | | |
|-----------------|--|--------------------|--------|--------------|--------|
| Категория | Характеристика | Цена на 01.06.2025 | | | |
| | | Завтрак | | Без завтрака | |
| | | 1чел | 2чел | 1чел | 2чел |
| Стандарт | Светлый номер, с рабочей зоной, удобным креслом для отдыха и журнальным столом, станцией для приготовления чая/кофе. Ванная комната с душем укомплектована феном и туалетно–косметическими принадлежностями. Площадь номера от 20 м ² . | 12 200 | 14 900 | 10 000 | 10 500 |

Продолжение таблицы 1

| Прейскурант цен на номера | | | | | |
|---------------------------|--|--------------------|-----------|--------------|-----------|
| Категория | Характеристика | Цена на 01.06.2025 | | | |
| | | Завтрак | | Без завтрака | |
| | | 1 чел | 2 чел | 1 чел | 2 чел |
| Супериор | Просторный номер, с рабочей зоной, удобным диваном для отдыха и журнальным столом, одной двухспальной или двумя отдельными кроватями, станцией для приготовления чая/кофе. Ванная комната с тропическим душем укомплектована феном и туалетно-косметическими принадлежностями. Площадь номера от 30 м ² . | 12 700 | 15 400 | 10 500 | 11 000 |
| Представительский | Представительский номер, с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Номер с рабочей зоной, журнальным столом, двухспальной кроватью и удобным раскладывающимся диваном. В вашем распоряжении просторная ванная комната, оснащенная душевой кабиной и ванной, дополнительными туалетно-косметическими принадлежностями и феном. Станция для приготовления чая и кофе-машина «Nespresso». Площадь номера от 50 м ² . | 19 700 | 2240 | 17500 | 18000 |
| Люкс | Просторный, двухкомнатный номер. Номер с обеденной и рабочей зоной, двумя Smart-TV с плоским экраном, двухспальной кроватью Kingsize и раскладывающимся диваном. В вашем распоряжении отдельный гостевой туалет, просторная ванная комната с туалетно-косметическими принадлежностями и феном. Станция для приготовления чая и кофе-машина «Nespresso». Площадь номера от 55 м ² . | 19 700 | 22400 | 17500 | 18000 |

В стоимость номера включено: проживание, бесплатная парковка, и фитнес зона, завтрак «шведский стол» (тариф с завтраком), НДС 0%.

В номерах: номера для некурящих; номера со звукоизоляцией; обслуживание номеров; семейные номера; кабельное телевидение; телевизор; халат; сейф.

Стоимость завтрака – 2200 рублей на 01.06.2025.

Стоимость дополнительного спального места – 2 300 рублей на 01.06.2025.

Расчетный час в отеле – до 12:00 часов дня. Заезд в отель – с 15:00.

Условия раннего заезда и позднего выезда в отеле:

– Гарантированный ранний заезд с 00:00 до 15:00 оплачивается в размере 100% от подтвержденного тарифа.

– Гарантированный поздний выезд после 12:00 до 18:00 оплачивается в размере 50% от подтвержденного тарифа.

– Гарантированный поздний выезд после 18:00 оплачивается в размере 100% от подтвержденного тарифа.

Условия размещения с детьми, проживающими в одном номере с родителями, без предоставления дополнительного спального места:

- Дети с 0 до 6 лет размещаются бесплатно. Завтрак предоставляется бесплатно.
- Дети с 6 до 12 лет размещаются бесплатно. Завтрак предоставляется со скидкой 50% от стоимости.
- Дети с 12 лет размещаются по полному действующему тарифу. Завтрак предоставляется по поной стоимости.

Гостям отеля предоставляются такие услуги, как: лифт; отопление; охрана; телевизор в лобби; огнетушитель; трансфер; парковка; конференц-залы; удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; гладильные услуги; прачечная; хранение багажа; телефон; бар; завтрак; ресторан; упакованные ланчи.

Гостиница «Новотель» Владивосток» предлагает своим гостям три различных конференц-зала:

- Зал «Невельской» площадью 250 м². Вместимость зала до 200 человек.
- Зал «Беринг» площадью 140 м². Вместимость зала до 85 человек.
- Зал «Шмидт» площадью 100 м². Вместимость зала до 60 человек.

Это стильные залы с просторным фойе и продуманным деталями, которые не позволят отвлекаться от события, расположены на 3 этаже отеля Novotel. Они предлагают возможность провести мероприятие в формате банкет, кофе-брейк, обед/ужин классические и в формате шведского стола или фуршет.

В стоимость входят:

- Мебель и текстиль.
- Сервировка посудой и приборами.
- Обслуживание профессиональной командой.
- Микшерский пульт, колонки, wi-fi.
- Основное освещение светодиодными лампами.

Таким образом, в гостинице «Новотель Владивосток», мы наблюдаем широкий спектр услуг, а также 4 категории номеров, стоимость которых варьируется от 10 000 до 22 400 рублей, а также, которые отвечают всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Данные категории имеют хорошее освещение и множество удобств, которые могут понадобиться гостям.

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

Организация обслуживания гостей в отеле – это процесс, который предполагает подбор

персонала, утверждение регламентов общения с клиентами и автоматизацию бизнес–процессов [11].

Технологический алгоритм обслуживания гостей представлен в Приложении Г. Вот некоторые принципы обслуживания клиентов гостиницы:

1 Принцип отзывчивости: сотрудник отеля быстро реагирует на обращения клиентов.

2 Принцип профессионализма: важно правильно подобрать персонал и научить его этикету в работе с клиентами.

3 Принцип доступности: необходимо продумать различные варианты коммуникации с потенциальными гостями.

4 Принцип индивидуальности: важно позволить гостю почувствовать себя значимым и особенным.

Одна из особенностей обслуживания гостей в гостиницах –регулярное общение с клиентами. Необходимо поддерживать диалог с постояльцами с момента бронирования.

Технология обслуживания гостя при бронировании номера по телефону [12]:

– Приветствие. (Лучше сказать с легкой улыбкой «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», поскольку эти слова содержат больше гласных звуков, чем слово «Здравствуйте». А гласные звуки несут больше позитивной энергии, что создает благоприятную тональность разговора.)

– Уточнение имени звонящего (Если звонит представитель юридического лица, то и организации, должности) и выяснение того, первый раз он обратился или нет. Необходимо обращаться к гостю по имени на протяжении всей работы с ней.

– Уточнение конкретных пожеланий гостя (Когда гость озвучит даты пребывания в отеле и количество человек, не стоит сразу предлагать ему свободные номера).

– Предложить варианты номеров (Когда гость расскажет, каким он видит свой номер, необходимо проговорить его предпочтения и предложить номер с максимальным учетом пожеланий).

– Рассказать об оснащении номера (Рассказывая об оснащении номера, необходимо рисовать приятные образы будущего отдыха).

– Предложение дополнительных услуг (Необходимо рассказать о преимуществах отеля, исходя из интересов гостя).

– Обратная связь с гостем (Необходимо попросить гостя дать его контакт, чтобы отправить полезные материалы).

Технология бронирования номера гостем от стойки ресепшн:

– При виде гостя, необходимо поприветствовать его стоя.

– Уточнить имя гостя.

- Выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое.
- Выяснить бронирует ли гость номер для себя или он представляет компанию.
- Уточнить даты заезда и количество гостей.
- Спросить про пожелания к номеру.
- Предложить гостю подходящие номера с указанием стоимости номера за ночь и общей стоимости за проживание.
- Предложить гостю пакеты питания. В случае, если гость не знает, что это такое, необходимо подробно все ему объяснить.
- Уточнить персональные данные гостя. (Имя, фамилия, номер телефона и адрес электронной почты).
- Уточнить у гостя время заезда, и проинформировать его о расчетном часе в отеле.
- Предложить гостю трансфер до отеля.
- Сверить все данные бронирования.
- Сообщить о подтверждении бронирования.
- Рассказать про гарантированное и негарантированное бронирование, про условия и правила отмены таких видов бронирования.

- Вежливо попрощаться с гостем.

Технология бронирования номера через сайт гостиницы:

- Зайти на сайт отеля.
- Выбрать нужный язык, если это необходимо.
- Зарегистрироваться на сайте, при необходимости.
- Выбрать нужные даты.
- Ввести количество человек.
- Выбрать нужную категорию номера.
- Приступить к оформлению бронирования. Для этого необходимы паспортные данные, контактный номер телефона и адрес электронной почты.
- После этого на указанный адрес электронной почты придет письмо о подтверждении бронирования.

Технология бронирования номера через онлайн-платформы:

- Зайти на любой сайт с отелями.
- Выбрать нужный язык, если это необходимо.
- Ввести в поисковой строке интересующий город.
- Указать ценовой диапазон.
- Указать необходимые даты.
- Выбрать понравившийся отель.

- Ввести количество человек
- Выбрать категорию номера.
- Далее можно приступить к бронированию. Можно выбрать варианты оплаты (сразу на сайте или при заселении в отель).
- Для оформления бронирования понадобятся персональные данные гостя: имя, фамилия, паспортные данные, контактный номер телефона и адрес электронной почты.
- После всех проделанных этапов на адрес электронной почты гостю придет письмо, подтверждающее его бронирование

Культура гостиницы – это система убеждений и ценностей, поддерживаемых предприятием гостиничного хозяйства, где главной целью является предоставление качественных услуг потребителю на основе определённых правил, системы поощрений, процедур и действий. Через персонал гостиница показывает высокую культуру обслуживания [13].

Персоналу гостиницы, вступающему в контакт с проживающими, необходимо носить форменную одежду. Также должен быть предусмотрен личный значок с указанием имени и фамилии.

Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

Форменная одежда сотрудника отеля представлена в Приложении Г.

Для женщин комплект униформы состоит из юбки, блузки и пиджака. Блузка должна быть с длинными рукавами и застегнута на все пуговицы, включая воротник и манжеты. Длина юбки – не выше 5 см от колен.

Для мужчин рекомендуется носить костюм или пиджак с брюками сдержанных тонов или в тонкую полоску. Спортивные жакеты не разрешены. На территории гостиницы пиджаки полагается носить застегнутыми. Сорочки – либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнутые на все пуговицы. Галстук обязателен.

Таким образом, сотрудники отеля должны уметь находить контакт с гостем и другими сотрудниками, работать в команде, легко улаживать конфликтные ситуации, а также знать речевой и телефонный этикет.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова»

Гостиница «Новотель Владивосток» пользуется программой 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:

- Интерфейс настраивается в соответствии с вашими желаниями.
- Одно решение для нескольких объектов.

- Управление тарифами.
- Аналитика и прогнозы.
- Высокая скорость обслуживания.
- Мобильные технологии.

Основу интегрированного решения составляет OPERA PMS. Она полностью подстраивается под ваши требования и предоставляет точную информацию как на уровне отдельного отеля, так и на уровне сети, объекты которой объединены одной базой данных Oracle.

Гостиница «Новотель Владивосток» в своей работе использует Microsoft office.

Microsoft Office – это совокупность программных средств автоматизации офисной деятельности. В состав пакета входит множество приложений, каждое из которых предназначено для выполнения определенных функций и может быть использовано автономно и независимо от остальных.

Для управления отелем, используются такие офисы, как:

1 Microsoft Word – текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра, редактирования и форматирования текстов статей, деловых бумаг, а также иных документов, с локальным применением простейших форм таблично–матричных алгоритмов.

2 Microsoft Excel – программа для работы с электронными таблицами, Она предоставляет возможности экономико-статистических расчетов, графические инструменты и язык макропрограммирования.

3 Microsoft Outlook –персональный информационный менеджер с функциями почтового клиента, помимо функций почтового клиента для работы с электронной почтой, Microsoft Outlook является полноценным органайзером, предоставляющим функции календаря, планировщика задач, записной книжки и менеджера контактов.

4 Microsoft Teams – это онлайн–сервис для выстраивания коммуникации в организации и пользователями извне. Он представляет собой платформу, где организация может создать собственное пространство, в котором сотрудники смогут общаться между собой, проводить брифинги и совместно работать.

Таким образом, для эффективного управления гостиницей, «Новотель Владивосток» использует общую базу данных всей гостиничной сети, включая базу клиентов, которая дает возможность для централизации оборудования и технического обслуживания.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинг – это набор приёмов и стратегий, которые помогают предпринимателям привлекать и удерживать клиентов. Рассказываем простыми словами, что это за инструменты и как ими пользоваться [14].

Гостиничный маркетинг предприятия ООО «Нова» направлен на привлечение и удержание гостей в гостиничной индустрии. Он охватывает все точки касания гостиницы с целевой аудиторией.

Задачи маркетолога в гостиничном Бизнесе:

- Анализ рынка гостиничной индустрии.
- Анализ потребностей целевой аудитории.
- Анализ предложений своих конкурентов.
- Анализ факторов спроса.

Гостиница «Новотель» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

- Повышение объема продаж;
- Увеличение чистой прибыли;
- Привлечение клиентов конкурентов;
- Привлечение постоянных клиентов.

Руководством гостиницы "Новотель Владивосток" разработано несколько видов рекламы:

- 1 Внутренняя реклама.
- 2 Внешняя реклама.

Внутренняя реклама –реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля.

К внутренней рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- Визитки.
- Буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля.
- Дисконтные карты и карты постоянного посетителя.
- Информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

Внешняя реклама – реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей.

К внешней рекламе в гостинице «Новотель» относят [15]:

- Сайт отеля.

- Реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты).
- Баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров.
- Буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.
- Фирменная продукция.
- Дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Таким образом, Гостиничная реклама играет колоссальную роль в сохранении и упрочении позиций гостиницы на рынке услуг гостеприимства. Реклама создает позитивный имидж отеля и соединяет его с целевой аудиторией таким образом, чтобы они с большей вероятностью стали платежеспособными клиентами.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности гостиницы – это совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице.

Комфорт гостя в немалой степени зависит от уровня безопасности, который может предложить ему отель.

К видимым средствам защиты, которые создают имидж безопасности, можно отнести специализированное оборудование (сейфы, замки), системы контроля доступа и работу непосредственно персонала отеля. Однако наиболее высокий уровень безопасности создают те системы, которые должны оставаться для гостя незаметными – системы охранной сигнализации и видеонаблюдения.

Современные технологии позволяют создать интегрированную, легко управляемую интеллектуальную систему обеспечения безопасности всех этих зон и всего отеля.

- Охрана периметра помещений (магнитно–контактные датчики, датчики вибрации, датчики разбития стекла).

- Охрана оконных проемов от проникновения (магнитно–контактные датчики, датчики движения).

- Охрана кровли зданий (линейные охранные извещатели).

- Охрана запасных и эвакуационных выходов, технических помещений, смежных с отелем зон иных арендаторов (магнитно–контактные датчики) [16].

Требования к системам безопасности отелей и гостиниц:

- Охранные системы. Включают в себя контроль доступа, видеонаблюдение и тревожные кнопки.

- Пожарная безопасность. Должна включать детекторы дыма и огня, системы автоматического пожаротушения, а также план эвакуации и пожарные выходы.

- Системы контроля доступа. Используют электронные ключи или карты, а также кодовые замки на дверях комнат.

- Экстренное информирование. Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений.

- Безопасность данных. Важно принять меры по защите данных гостей и отеля от вредоносного программного обеспечения и хакерских атак.

Охранная сигнализация для гостиницы – это комплексная система, которая предназначена для обеспечения безопасности на территории гостиничного комплекса. Контрольная функция охранной сигнализации позволяет контролировать открытие и закрытие дверей, а также связь между различными точками и комплексной центральной станцией.

Система видеонаблюдения в отеле – это составляющая общей системы безопасности. Она позволяет контролировать территорию и помещения отеля, обеспечивая сохранность имущества постояльцев и самого заведения.

Основные задачи системы видеонаблюдения в отеле: обнаружение кражи или порчи имущества; контроль обстановки всех территорий и помещений в аспекте безопасности людей; своевременное выявление различных угроз техногенного характера; контроль гостей, которых постояльцы приглашают к себе в номер; определение обоснованности недовольства постояльцев; контроль входа и выхода.

Пожарная безопасность в гостинице – это меры, выполнение которых позволяет предотвратить возникновение возгорания на объекте или же минимизировать его последствия. Пожарная безопасность обеспечивается за счет: проектных решений; выполнения соответствующих мероприятий (например, инструктажи для подчиненных); установки технических средств.

Информационная безопасность гостиницы выражается уровнем защиты данных, благодаря которому мошенникам крайне трудно или невозможно завладеть важной для клиента или самого заведения информацией. Каждый день клиенты гостиниц производят оплаты посредством пластиковых карт, а также оставляют в базе паспортные и личные данные.

Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений. Это может быть SMS-сообщение, публикация в социальных сетях или сообщение на электронных табло. Это помогает предупредить гостей об опасности или предоставить информацию о нештатной ситуации.

Таким образом, безопасность в отеле является надежной не только для гостей, но и для персонала. Система безопасности в отеле минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

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.

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 – современные путешественники все реже полагаются на туристические компании. Большая часть предпочитает самостоятельно выбирать место для проживания, будь то отель, гостиница, хостел или другой тип размещения. Это первый и самый важный этап взаимодействия гостя с гостиницей. Качество работы на этом этапе определяет не только вероятность подтверждения бронирования, но и первое впечатление клиента о сервисе в целом.

Телефонный звонок –при поступлении такой заявки сотрудник службы 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.

Официальные сайты отелей – многие отели и хостелы сейчас располагают собственными веб-сайтами, где без труда можно забронировать номер. Если гость уверен в репутации выбранного места, то одним из первых способов, как забронировать отель напрямую, может быть бронирование на сайте конкретного отеля, причем оно может быть более выгодным, чем через посредников. Иногда скидка составляет до 10–15 %.

Сервисы бронирования отелей – другой распространенный способ, как самим забронировать отель, – использовать онлайн-сервис бронирования. Один из важных плюсов такого бронирования – возможность объективно оценить уровень сервиса, прочитав честные отзывы. На официальных сайтах отелей негативные мнения могут быть удалены, на сторонних площадках владельцы не могут влиять на отзывы.

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.

Личное бронирование осуществляется при визите гостя в отель. В этом случае администратор обязан оперативно обработать заявку, предложить свободные номера, продемонстрировать возможности (в том числе визуально – на планшете или буклетах), оформить заявку и выдать подтверждение [17].

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

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями – это 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.

Отрабатываются и финансовые операции: выставление счетов, оформление предоплаты, оплата по приезду, возвраты, закрытие брони, а также формирование финансовых отчетов. 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 [18].

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.

После получения заявки на бронирование следующим этапом является её корректное оформление. 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.

Процесс начинается с открытия модуля бронирования в PMS. В карточку брони вносятся персональные данные клиента: ФИО, номер телефона, электронная почта, дата рождения (при необходимости), 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 (если предусмотрено выбором), наличие питания и дополнительных услуг (например, поздний выезд, трансфер, детская кроватка). Также может фиксироваться источник бронирования: сайт, телефон, агент, постоянный клиент.

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.

При необходимости сотрудник подготавливает подтверждение бронирования. В нем указываются основные параметры: ФИО гостя, даты проживания, категория номера, стоимость, условия отмены, а также форма оплаты. Подтверждение может быть направлено гостю по электронной почте или передано в распечатанном виде [19].

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

Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле – это один из этапов обслуживания в гостинице. Сотрудник службы бронирования или приёма обязан не только вежливо проконсультировать клиента, но и предложить наиболее подходящий вариант, соответствующий запросам и бюджету гостя.

Каждая категория номера отличается рядом параметров: площадью, видом из окна, уровнем комфорта, типом кровати, дизайном интерьера, набором удобств.

Особое внимание уделяется 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.

Важно учитывать цель визита. Гостю, приехавшему в командировку, логично предложить номер с удобной рабочей зоной и быстрым Wi-Fi. Туристу, приезжающему на отдых, может подойти номер с видом, балконом и завтраком. Семье –номера с возможностью установки доп. кровати или смежные комнаты [20].

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.

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости – одна из самых важных задач службы бронирования. 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, грамотно и клиентоориентированно.

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.

Если нужная категория номеров на выбранные даты недоступна, сотрудник обязан предложить альтернативы: номера другой категории, другие даты или возможность частичного размещения. Такой подход демонстрирует заинтересованность и помогает сохранить потенциального клиента [21].

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

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения – важный элемент внутренней координации между подразделениями гостиницы. Эта процедура помогает эффективно управлять номерным фондом и предотвращает ошибки при продаже, двойном бронировании или потере дохода.

На практике часть номерного фонда может быть временно «заблокирована» под корпоративные или групповое бронирование. Если до определённой даты такие брони не подтверждаются, эти номера подлежат освобождению и передаче в общий доступ, чтобы их можно было продать другим гостям напрямую, в том числе при заезде без предварительной брони.

Сотрудник службы бронирования или старший администратор обязан регулярно анализировать загрузку номерного фонда через PMS, просматривать статусы бронирований, проверять сроки гарантии и предоплаты.

Для этого в системе составляется отчёт: «Оставшиеся незанятые номера», «Истёкшие сроки подтверждения», «Номера под запрос» и т.п. Сотрудник удаляет временные блокировки или аннулирует неподтвержденные брони, после чего номера становятся доступны для свободной продаж [22].

6 Индивидуальное задание

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

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- номера занятые, свободные, на брони;
- список номеров, оплаченных до 12;
- список гостей, выезжающих в любой день;
- сведения о конкретном госте;
- список постоянных гостей отеля;
- список нежелательных гостей отеля;
- статистика на день, месяц, год и др.

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

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 ч. текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00 ч., а заканчивает другой администратор в 24:00 ч. тех же суток [23].

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

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

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

- Занят – гость оформлен в данный номер.
- Продление – гость не выписан сегодня и остаётся ещё на ночь.
- Перемена – гость уже уехал, но номер ещё не убран.
- Бесплатный – номер занят, но гость не платит за него.
- Не беспокоить – гость просил не беспокоить.

- Не спал – гость оформлен, но постель не была использована.
- Шкипер – гость покинул гостиницу без оплаты.
- Спящий – гость рассчитался и выехал, но персонал по халатности не изменил статус

номера вовремя;

- Свободен и готов – номер убран, проверен и готов к заселению
- Поздняя выписка – гость оплатил выезд после расчётного часа.
- Поврежден – номер требует ремонта.
- Заблокирован – номер заблокирован, гость не может в него попасть без персонала.

Дежурный администратор должен в любой момент чётко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене:

- Количество забронированных номеров.
- Освобождающиеся к 12.
- Ожидаемый заезд.
- Бронь руководства.
- VIP – заезд номера для свободного поселения.

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

Заключение

В процессе прохождения производственной практики (по профилю специальности) выполнила цель: закрепила полученные знания и приобрела практический опыт по модулю ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж».

Были решены все поставленные задачи:

- Составила и обработала документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Отработала навыки работы с профессиональными программами и их модулями.
- Приняла заявку на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.
- Проинформировала гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
- Оформила принятые заявки на резервирование номеров.
- Отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработала навыки начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Отработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Выполнила калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Выполнила поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Для написания производственного отчета были использованы материалы новостных интернет-каналов, специализированная литература, а также методические пособия.

В период прохождения практики были получены новые знания о гостиничном предприятии ООО «Нова». Были изучены: организационная структура; учредительные документы, а также технология оказания гостиничных услуг предприятия.

Гостиничное предприятие – это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому

наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Уровень и стандарты гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом.

Линейно–функциональная структура управления –это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную позицию и обязанности. В отеле 8 служб, каждая из которых неотъемлемо важна для оказания гостю гостиничных услуг.

В гостинице «Новотель Владивосток», мы наблюдаем широкий спектр услуг, а также 4 категории номеров, стоимость которых варьируется от 8700 до 18700 рублей, а также, которые отвечают всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным. Данные категории имеют хорошее освещение и множество удобств, которые могут понадобиться гостям.

Система безопасности гостиницы –это совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице.

Таким образом, гостиница ООО «Нова», входящая в международную сеть Ассог, демонстрирует стабильно высокий уровень сервиса, соответствующий стандартам своего бренда. Из сильных сторон гостиницы можно выделить: удобное расположение, комфортные номера, высокий уровень сервиса, хорошая инфраструктура, а главное чистота и порядок. Гостиница «Новотель Владивосток» является надежным вариантом для бизнес–путешественников и туристов, ценящих комфорт и уровень сервиса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Индустрия гостеприимства и ее основные понятия. [сайт]. –URL: <https://studfile.net/preview> (дата обращения: 19.06.2025).
- 2 Основы гостеприимства и туризм. Учебное пособие: Учебник. / Артёмов Е.Н., Козлова В.А. –Орел: –Инфра –56 с. (дата обращения: 19.06.2025).
- 3 Предприятия гостеприимства [сайт]. –URL: <https://studbooks.net/995680/predpriyatiya> (дата обращения: 20.06.2025).
- 4 Гостиничная сеть Ассор. [сайт]. –URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor> (дата обращения: 20.06.2025).
- 5 Открытие Novotel Vladivostok. [сайт]. –URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/> (дата обращения: 20.06.2025).
- 6 Нормативные документы. [сайт]. –URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 21.06.2025).
- 7 Постановление Правительства РФ № 1853–ФЗ от 18.11.2020 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (ред. от 20.03.2024) –URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (дата обращения: 22.06.2025).
- 8 Официальный сайт Ведомости [сайт]. – URL: <https://www.vedomosti.ru/business> (дата обращения: 22.06.2021).
- 9 Новотель – бренд. [сайт]. –URL: <https://ru.ruwiki.ru/wiki/Novotel> (дата обращения: 22.06.2021).
- 10 Новотель Владивосток. [сайт]. – URL: <https://hotelofficial.ru/hotels/novotel> (дата обращения: 23.06.2025).
- 11 Технология организации обслуживания гостей в отеле. [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel> (дата обращения: 23.06.2025).
- 12 Технология бронирования номера в отеле по телефону. [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/files/tema-3-sluzhba-bronirovaniia-osnovnye-funktsii-sos>. (дата обращения: 24.06.2025).
- 13 Культура гостиницы. [сайт]. –URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/kultura (дата обращения: 24.06.2025).
- 14 Что такое маркетинг. [сайт]. –URL: <https://direct.yandex.ru/base/art> (дата обращения: 24.06.2025).
- 15 Внешняя реклама гостиницы Novotel. [сайт]. – URL: https://studopedia.net/14_15770-analiz-dopolnitelnih-uslug-i-politiki-prodvizheniya.html (дата обращения: 24.06.2025).

16 Система охранной сигнализации для отелей. [сайт]. –URL: <https://pww.ru/ru/systems> (дата обращения: 25.06.2025).

17 Гостиничное дело: подробное описание бронирования гостиничных услуг. [сайт] – URL: <https://infourok.ru/gostinichnoe-delo-bronirovanie> (дата обращения: 26.06.2025).

18 Отель – организация управления отелем с помощью системы автоматизации. [сайт] – URL: <https://denvic.ru/blog/gostinichnyy-biznes/> (дата обращения: 26.06.2025).

19 Методическое пособие по бронированию гостиничных услуг. [сайт] – URL: https://www.isgz.ru/sveden/files/43.02.11_OO_02 (дата обращения: 26.06.2025).

20 Предоставление гостям информации о номерах отеля. [сайт] – URL: <https://studwood.net/1024848/turi> (дата обращения: 27.06.2025).

21 Бронирование гостиничных услуг: предоставление гостям информации о наличии свободных номеров. [сайт] – URL: <https://studwood.net/1024848/turi> (дата обращения: 27.06.2025).

22 Контроль над передачей информации о номерах в отеле. [сайт] – URL: <https://studwood.net/1024847/turi> (дата обращения: 28.06.2025).

23 Документация, необходима для учета // [сайт] – URL: <https://studfile.net/preview/445186/page/7/> (дата обращения: 29.06.2025).

Приложение А

Внешний вид предприятия ООО «Нова»



Рисунок А.1 – Внешний вид предприятия ООО «Нова»

Приложение Б

Организационная структура управления предприятия ООО «Нова»

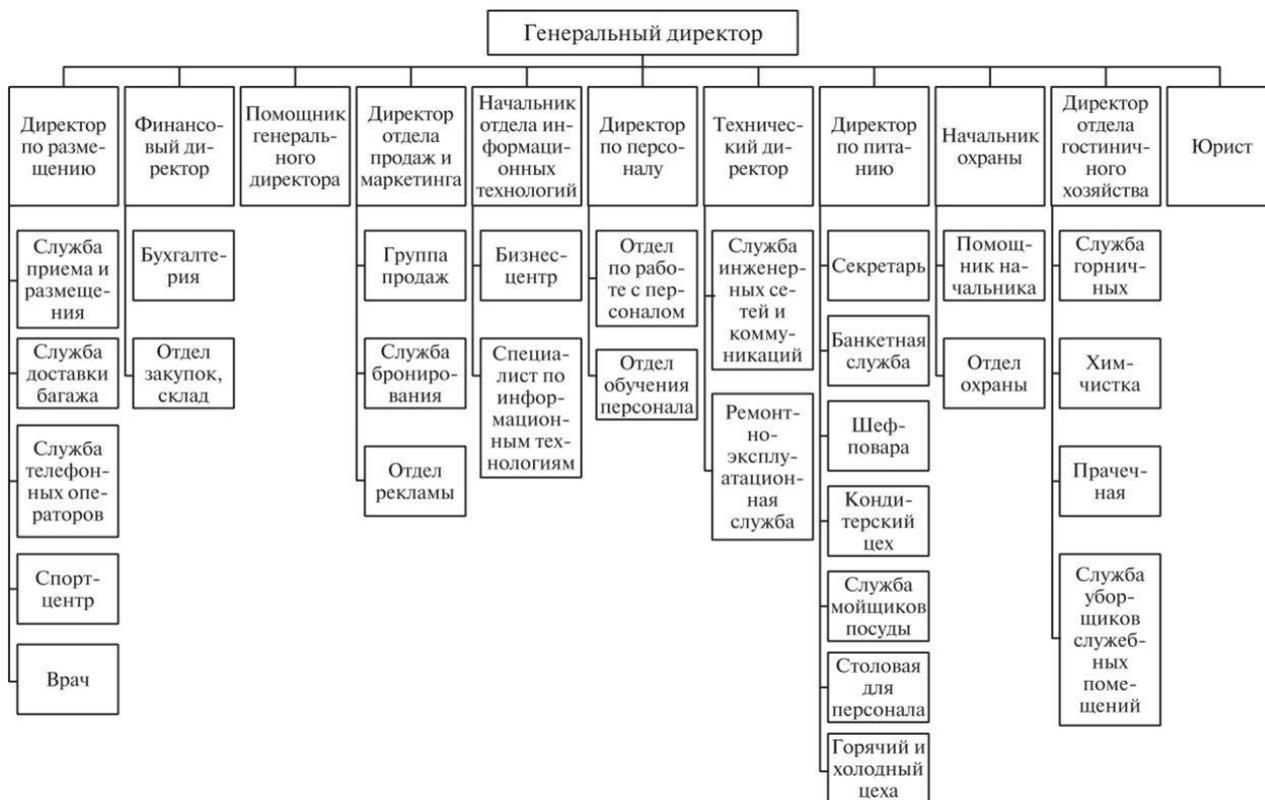


Рисунок Б.1 – Организационная структура предприятия ООО «Нова»

Приложение В

Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова»

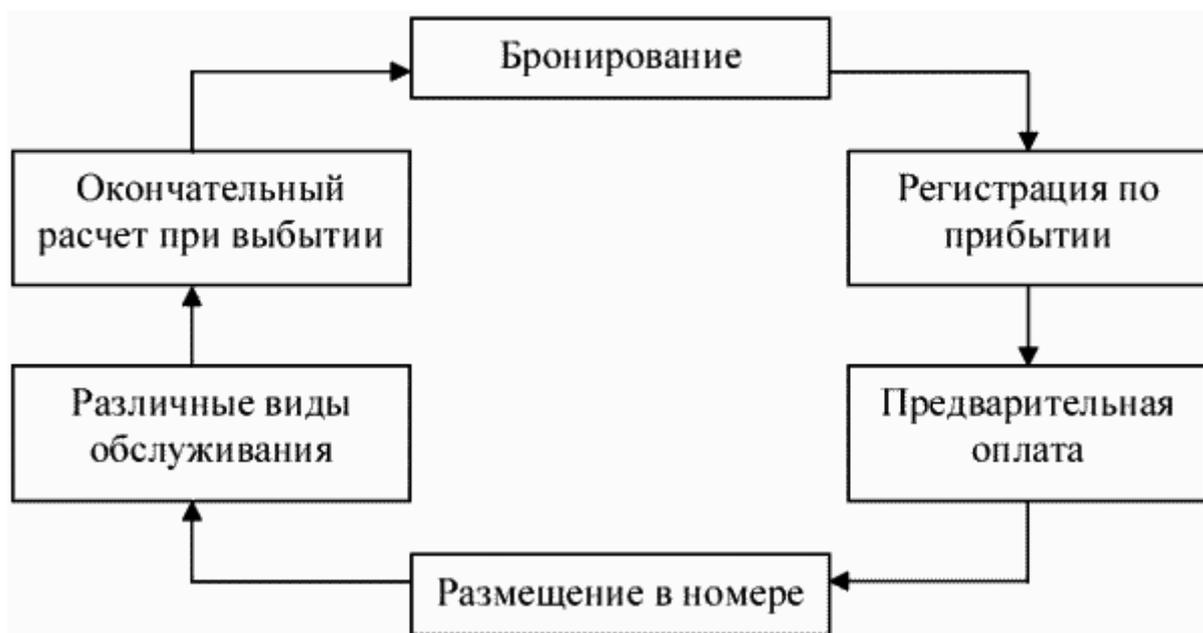


Рисунок В.1 – Технологический цикл обслуживания на предприятии ООО «Нова»

Приложение Г

Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова»



Рисунок Г.1 – Внешний вид сотрудников в гостинице ООО «Нова»

Приложение Д

Технологический цикл обслуживания гостя при бронировании по телефону

Таблица Д.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 Дарья, чем 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 «Омега», 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 | «Юлия, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?» | Групповым бронированием 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. Даты уточняем у 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 ближайшей строчке выбираем количество детей определенного возраста. Нажимаем «ОК». От количества гостей зависит выбор категории номера |
| 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. Юлия, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?» | От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера |
| Озвучить подходящие гостю варианты | «Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Другой вариант –это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Юлия, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?» | В появившемся окне выбираем номер необходимой категории. Нажимаем «ОК». Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле |
| Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион | «Дарья, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?» | Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «ОК». В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «ОК». Выставляем даты действия пакетов и количество гостей. Сверяем детали и нажимаем «ОК» |
| Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование | «Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Юлия, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?» | В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок |

Продолжение таблицы 1

| ШАГ/ДЕЙСТВИЕ | Как это сделать | Дополнительная информация |
|---|---|---|
| Уточнить персональные данные гостя | «Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.» «Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.» «А также адрес электронной почты» | Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New». Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «ОК». Снова нажимаем «New». Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «ОК». |
| Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу | «Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. 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, необходимо четко на них ответить |
| Предложить госпу услуги другой службы | «Юлия, если хотите, можем организовать Вам машину от отеля и наш водитель встретит вас в аэропорту. Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.» | Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов |
| Сверить детали бронирования | «Юлия, давайте сверим детали вашего бронирования.» «Для Вас забронирован номер, категории бизнес-комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составил...» | Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования |
| Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования | «Юлия, хотела 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. Юлия, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?» | Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно. В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования (допустим Non-Guaranteed). Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «ОК». Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «ОК». Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash). Закрываем окно |
| Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы | «Дарья, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?» | Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь |
| Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня | «В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня.» | Важно показать гостю, что мы его ждем |
| Попрощаться с гостем | «Благодарю, до свидания.» | Остаемся доброжелательными до завершения разговора |

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Железцова Снежана Леонидовна,

ФИО

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

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

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

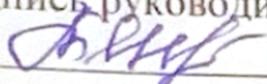
| <i>№ п/п</i> | <i>Вид работ</i> | <i>Кол-во часов</i> |
|--------------|--|---------------------|
| 1 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности 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 | 6 |

| | | |
|----|--|----|
| | договора с контрагентами и потребителями | |
| | 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

Студентка Железцова Снежана Леонидовна,

ФИО

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

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44В

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. | <i>Отлично</i> |
| | 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. | <i>Отлично</i> |
| | ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня | Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на | <i>Отлично</i> |

| | | | |
|---|------------------------------|--|----------------|
| | качества обслуживания гостей | 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:

Освоены 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.

Сорокин С.С.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Железцова Снежана Леонидовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

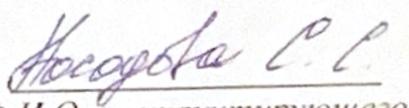
Группа СО-ГД-22-1

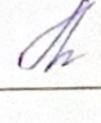
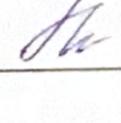
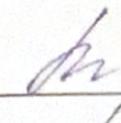
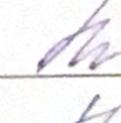
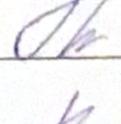
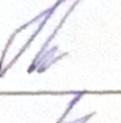
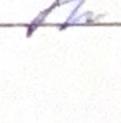
Место прохождения практики ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44В

Сроки прохождения с «19.06.2025» по «02.07.2025»

Инструктаж на рабочем месте «18» июня 2025 г
дата


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 | |



[Handwritten signature]
Подпись

[Handwritten signature]
Ф.И.О.

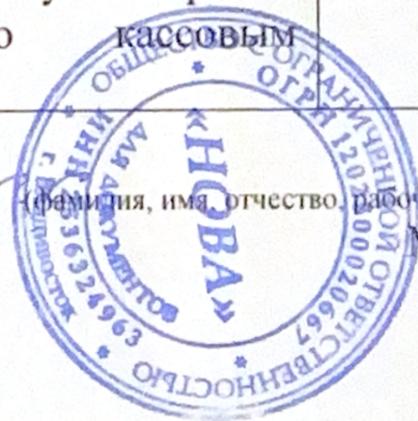
Характеристика деятельности студента
Железцовой Снежаны Леонидовны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

| 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 | <i>Высокий</i> |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации | <i>Высокий</i> |
| 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 | <i>Высокий</i> |
| 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 | <i>Высокий</i> |
| 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 | <i>Высокий</i> |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности | <i>Высокий</i> |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач | <i>Высокий</i> |
| 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 | <i>Высокий</i> |

| | | | |
|--------|---|--|----------------|
| 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. | <i>Высокой</i> |
| 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. | <i>Высокой</i> |
| 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. | <i>Высокой</i> |

Руководитель практики (от организации)

[Подпись]
подпись



(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
М.П.

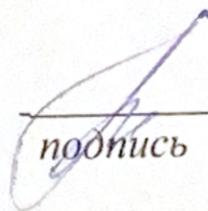
Характеристика

Железцова Снежана Леонидовна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 19.06.2025 – 02.07.2025 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Нова», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Партизанский проспект 44В. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора и паспортистом. Принимала участие в подготовке документов.

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

В отношении профессиональных качеств Железцова Снежана Леонидовна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится 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. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
ФИО


подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Железцова Снежана Леонидовна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 1511-а от 09.06.2025 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.



Handwritten signature in blue ink.

Отметки о выполнении и сроках практики

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и убытии |
|--------------------------|-----------------------------|
| ООО "Нова" | 19.06.25 |
| ООО "Нова" | 02.07.25 |

