

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

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

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

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

Студент группы СО-ГД-22-1



Б.В. Коростелев

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	12
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия «Novotel Владивосток».....	15
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	15
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток». Культура предприятия.....	20
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	23
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	27
4 Система обеспечения безопасности.....	29
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	35
6 Индивидуальное задание.....	43
Заключение.....	45
Список использованных источников.....	46
Приложение А. Организационная структура управления в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».....	48
Приложение Б. Виды номеров в «Novotel Владивосток».....	49
Приложение В. Технологии заселения и выселения гостя.....	51

Введение

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

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

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

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.

Гостиница, отель (от фр. hotel) – средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузда). Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Историческое название недорогой гостиницы в России – постоялый двор.

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

В более широком смысле индустрия гостеприимства включает в себя все виды деятельности, которые связаны с предоставлением услуг путешественникам. Это может включать в себя транспорт, экскурсии, развлечения и другие связанные услуги.

Прохождение производственной практики (по профилю специальности) происходило с 27.05.2024 по 22.06.2024 в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»: адрес: г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44, корп. В.

Целью прохождения производственной (по профилю специальности) практики является: усвоение практического опыта по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения; ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».

Для достижения указанных целей, были поставлены следующие задачи:

- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Оформление актов на списание малоценного инвентаря.
- Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
- Ведение учета забытых вещей.
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

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

1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»

1.1 История создания и развития предприятия

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

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

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

Отель располагается по адресу:

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

Телефон: +7 (423) 242-04-04

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Учредительные документы отеля «Новотель Владивосток» [5]:

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

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [6]:

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

Документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:

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

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

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

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

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

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

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

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

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

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

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

Линейно-функциональная (штабная) структура управления

Линейно-функциональная (штабная) структура управления гостиницей. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавля-

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

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

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

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

Преимущества линейно-функциональной структуры:

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

Недостатки линейно-функциональной структуры:

Недостатки линейно-функциональной структуры:

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

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

Характеристика службы приёма и размещения (СПиР):

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

Основные функции СПиР:

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

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

В состав СПиР могут входить:

- администратор;
- портье;
- кассир;
- швейцар;
- подносчики багажа;
- посыльные;
- коридорные (дежурные по этажу);
- консьерж.

Характеристика службы хаускипинг (housekeeping):

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

Основные направления работы:

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

Структура отдела зависит от:

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

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

Характеристика службы питания в гостинице:

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

Задачи службы питания:

- предоставление сбалансированного питания;

- привлечение гостей к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);

- предоставление услуг в области организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

Структура службы питания может включать:

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

Выделяют несколько основных форм обслуживания:

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

Во главе службы питания стоит руководитель, который формирует меню, обеспечивает доставку необходимых продуктов, распределяет обслуживающий персонал по участкам. Он контролирует качество готовых блюд и обслуживания с соблюдением разумного режима экономии.

Характеристика бухгалтерской службы в гостинице:

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

Персонал службы бухгалтерского учёта:

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

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

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

В обязанности этого подразделения входит:

- регулярная подготовка отчётных форм для контролирующих государственных органов и владельцев или акционеров предприятия;
- аккумулирование и обработка всей финансовой информации.

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

Характеристика службы маркетинга:

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

Основные задачи службы маркетинга:

- Анализ загрузки отеля, реализации других его основных и дополнительных услуг.
- Анализ ценовой, сбытовой, рекламной стратегии предприятия и методов стимулирования сбыта, выявление их сильных и слабых сторон.
- Разработка и формирование кратко-, средне- и долгосрочных прогнозов по сбыту услуг отеля.
- Выбор наиболее перспективных целевых сегментов рынка и разработка ориентированной на них стратегии.
- Разработка предложений по созданию (корректировке) элементов фирменного стиля, их правильному использованию в оформлении внутренних и внешних помещений отеля, а также во всех используемых средствах рекламы.
- Разработка плана мероприятий по рекламе и публичных рилейшнз с использованием наиболее эффективных средств рекламы, оперативный анализ эффективности их проведения и при необходимости корректировка.
- Разработка предложений по формированию и корректировке положительного имиджа отеля в сознании потребителей и единой корпоративной культуры, непосредственное участие в их практическом осуществлении с использованием средств рекламы.

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

Характеристика инженерно-технической службы:

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

Функции инженерно-технической службы:

- регулярное (по утверждённому графику) осуществление обследования санитарного и технического состояния объекта и прилегающей территории;
- слежение за объектами коммунального назначения и внешнего благоустройства, оценка качества выполнения проводимых коммунальной службой работ и оказание услуг, составление и проверка актов по результатам обследования;

- обеспечение бесперебойной работы всех технических устройств и сооружений гостиницы;
- определение потребности в средствах на финансирование необходимых работ по инженерно-техническому обеспечению гостиницы;
- взаимодействие с государственными органами по вопросам, относящимся к компетенции инженерно-технической службы.

Основные цели инженерно-технической службы:

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

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

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

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

Задачи гостиницы «Novotel Владивосток»:

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

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

Услуги отеля:

Бесплатные:

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

Платные:

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

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

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»

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

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

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

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

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

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

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

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

Перспективы развития Ассор могут включать:

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

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

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

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

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

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия «Novotel Владивосток»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель

Основная деятельность «Novotel Владивосток»:

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

Категория гостиницы «Novotel Владивосток» - 4 звезды.

Некоторые характеристики отелей категории 4 звезды:

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

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

Номерной фонд гостиницы «Novotel Владивосток»:

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

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

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

Таблица 1 – Цены на номера гостиницы «Novotel Владивосток»

Номер	Цена, руб.
Стандарт	8 200
Стандарт, с завтраком	10 000
Superior Twin / double	8 700
Superior Twin / double, с завтраком	10 500
Представительский	18 700
Представительский, с завтраком	20 500
Люкс	19 200
Люкс, с завтраком	22 800

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

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

Характеристики номера:

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

По запросу предоставляются тапочки и халат.

Важно отметить, что описание номеров может меняться со временем.

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

В номере:

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

Халаты предоставляются по запросу.

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

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

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

В номере:

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

Площадь номера: 55 м².

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

В номере:

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

Размер номера – 50 м².

Ценовая политика дополнительных услуг:

Услуги прачки представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Услуги прачки в гостинице «Novotel Владивосток»

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

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

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

Класс авто	Тип авто	Кол-во пассажиров	Трансфер Аэропорт (руб.)	Почасовая аренда По городу Тариф за 1 час (руб./час)	
Комфорт	Седан / микроавтобус	1 - 3	2900	1300	Минимальное время аренды 2 часа
	Микроавтобус	4 - 5	3500	1800	
	Микроавтобус	6 - 8	6600	2200	Минимальное время аренды 4 часа
	Автобус	9 - 11	8000	3000	
	Автобус	12 - 20	12000	3500	
Бизнес	Седан Toyota Camry	1 - 3	5300	1800	
	Седан Mercedes-Benz S class 221	1 - 3	7800	2700	
	Микроавтобус Alphard	1 - 5	6100	2800	
	Микроавтобус Mercedes-Benz Viano	1 - 5	8000	2800	
Премиум	Седан Mercedes-Benz S class 222	1 - 3	7800	5500	
	Микроавтобус Mercedes-Benz V-class	1 - 5	8000	4300	

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

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

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

Продолжение таблицы 4

Класс авто	Тип авто						
	микроавтобус						
	Микроавтобус	4 - 5	3700	2450	5000	6000	12000
	Микроавтобус	6 - 8	6700	3650	8000	9000	14500
	Автобус	9 - 11	9000	5500	10000	12000	20000
	Автобус	12 - 20	13000	8000	15000	14000	28000

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

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток». Культура предприятия

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

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

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

Процесс обслуживания гостей во время заселения, представлен в Приложении В, таблица В.1.

Процесс обслуживания гостей во время выселения, представлен в Приложении В, таблица В.2.

Как производится обслуживание гостей в процессе проживания в номере:

- при поступлении заявки от гостя, стойка ресепшн передаёт запрос на выполнение в ту или иную службу;

– если гость попросил принести какое-нибудь блюдо или напиток в номер, то стойка ресепшн, передаёт данный запрос в службу питания, далее после того, как блюдо или напиток будут готовы к подаче, то работник кафе отнесёт заказ гостю прямо в номер;

– если гость попросил принести фен, гладильную доску или утюг, то стойка ресепшн, передаёт данный запрос в службу хаускиппинг, далее данный запрос передаётся хаусмену, а тот в свою очередь, приносит то, что просил гость, прямо в номер

Как производится обслуживание гостей при экстраординарных ситуациях:

– если экстраординарная ситуация происходит по вине гостя, то проводится либо профилактическая беседа, либо в случае, если гость представляет угрозу спокойствия для других гостей, то его просят покинуть гостиницу;

– если экстраординарная ситуация происходит по вине сотрудников отеля, то гостю приносятся извинения, а также могут предложить компенсацию, за предоставленные неудобства, а с сотрудником проводится профилактическая беседа

Преобладающие категории гостей в Новотель Владивосток:

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

Командированные гости – это гости, которые приезжают в отели или другие места проживания во время командировки. Они чувствительны к цене, требовательны к закрывающим документам и деталям. Например, ценят рабочее место в номере, вкусные завтраки, быстрый интернет и другие моменты.

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

Чтобы привлечь семейную аудиторию, отели предоставляют следующие услуги:

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

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

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

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

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

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

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

Туристы совершают следующие действия в гостиницах:

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

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

Требования к внешнему виду персонала:

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

- опрятность;
- отсутствие крупных украшений;
- чистая голова;
- чистое дыхание;
- аккуратный маникюр и т.д

Наличие тренингов и обучений:

– в офлайн формате, в присутствии менеджеров российского подразделения Assog – 1 раз в год;

– в онлайн формате – размещены на сайте Assog и доступны для изучения в любое время

Правила этикета:

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

В этикет гостиничного обслуживания входят следующие указания:

- улыбка, прямая осанка, строгий внешний вид;
- обращение на «вы»;
- спокойный, ровный тембр голоса;
- не перебивать гостя;

- не задавать вопросы, касающиеся личной жизни;
- не настаивать на получении чаевых;
- стучать перед тем, как войти в номер;
- извиниться (в случае возникновения претензии) и предложить пути решения.

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

Философия «Novotel Владивосток»:

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

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

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

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

В качестве программы для регистрации гостей, используется OPERA PMS.

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

Основные преимущества системы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основные возможности программы включают:

- набор и редактирование текста;
- поддержку правильности орфографии и грамматики;
- оформление страниц документа;
- работу с таблицами, графиками и рисунками;
- создание шаблонов деловых писем, визитных карточек и других официальных документов;

– возможность использования простейших формул для расчёта в таблицах и т.д

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

Основные возможности Excel:

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

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

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

Основные возможности:

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

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

Microsoft Teams – корпоративная платформа, объединяющая в рабочем пространстве чат, встречи, заметки и вложения. Разработана компанией Microsoft как конкурент популярного корпоративного решения Slack.

Основные возможности:

- общение в чате в личном формате или со всем сообществом;

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

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

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

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

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение гостиничных услуг на рынке - осуществление гостиницей необходимых коммуникационных связей с потенциальными потребителями с целью привлечь их внимание к предлагаемым услугам и вызвать у них желание воспользоваться ими.

Именно продвижение играет существенную роль в повышении эффективности деятельности гостиницы. Гостиницы, особенно в сезон отпусков, должны активно продвигать себя и комплекс предоставляемых услуг, позиционировать себя на рынке, выделяться среди конкурентов.

Методы продвижения гостиничных услуг

Многие гостиницы и отели испытывают проблемы с полной занятостью номерного фонда. Это связано не только с падением уровня доходов населения, но и возросшей конкуренции хостелов, деятельность которых слабо регламентируется законодательством.

До начала активного продвижения гостиницы и ее услуг в интернете, социальных сетях, средствах массовой информации (телевидение, радио, пресса) необходимо точно знать, что большинство существующих клиентов довольны услугами, рекомендуют друзьям и знакомым, оставляют положительные отзывы на сайтах, т.е. демонстрируют лояльность.

Эффективными методами продвижения услуг гостиниц и отелей являются:

- сарафанное радио (без положительных отзывов и рекомендаций гостиница может потерять клиентов);
- отзывы на сайтах поиска гостиниц (booking.com);
- реклама в интернете, социальных сетях;
- участие в тематических выставках и ярмарках;
- стимулирование продаж (предоставление скидок постоянным клиентам).

Сарафанное радио – самый действенный инструмент продвижения услуг гостиниц и отелей. Посетители сайтов бронирования читают отзывы людей, побывших в той или иной гостинице, следуют рекомендациям друзей и знакомых. Гостиницы должны постоянно следить за комментариями и отзывами своих клиентов, чтобы вовремя реагировать и разрабатывать коррекционные мероприятия.

Важно учитывать такой момент, как направление всего продвижения на привлечение новых постояльцев. На это многие гостиницы тратят огромную часть бюджета, а на сохранение старых клиентов от силы 10%. Должно быть наоборот, 90% средств инвестировать в программу удержания существующих клиентов и 10% - на привлечение новых потребителей.

Клиенты возвращаются в гостиницы, где им понравился сервис, где чувствуется забота. Для этого многие отели на своих сайтах предлагают клиентам выбрать цвет постельного белья, полотенец и т.п. Такие бонусы ничего не стоят гостинице, а клиенту приятно.

Большинство постояльцев – это семьи с детьми. Для таких туристов нужно обеспечить комфортное пребывание. Для этого в гостиницах организуются игровые комнаты, предоставляется детское меню, услуги няни.

Многие отели принимают клиентов с животными. Даже такая небольшая целевая аудитория может принести доход гостинице.

Стимулирование продаж в виде предоставления скидок, акций и введение дисконтных карт для постоянных клиентов – отличный способ повышения лояльности.

Управление продвижением гостиничной услуги

Управление продвижением осуществляется в рамках следующих этапов:

- аналитический этап;
- этап планирования;
- этап организации продвижения и продаж гостиничных услуг;
- этап контроля.

Аналитический этап – это проведение маркетинговых исследований. Результаты изучения рынка гостиничных услуг позволяет создать информационную базу для планирования продвижения услуг гостиницы.

На втором этапе формируется маркетинговый план гостиницы или отеля. На этапе организации продвижения осуществляется реализация плана маркетинга и мероприятий по эффективной продаже гостиничных услуг.

После выполнения программы продвижения следует провести оценку эффективности, сопоставить реальные результаты и ожидаемыми и провести контрольные мероприятия.

Управление продвижением гостиничных услуг должно быть направлено на адаптацию к условиям рынка гостиничных услуг. Главная задача – это содействие основной цели гостиницы – обеспечение потребностей клиентов в услугах гостиницы при условии оптимизации прибыли [11].

4 Система обеспечения безопасности

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

Система охранная телевизионная (далее – СОТ).

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

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

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

Электронное оборудование должно соответствовать действующим ГОСТам:

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

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

Видеокамеры

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Блоки питания на 12В или 24В.

– Сервер, видеорегиистратор или иное устройство обработки и коммутации сигнала

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Документы, регламентирующие обеспечение пожарной безопасности

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

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

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

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

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

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

10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

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

Кто ответственный за пожарную безопасность?

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

Видеонаблюдение

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

4-я категория опасности:

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

3-я категория опасности:

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

2-я и 1-я категории опасности:

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

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

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

Контроль доступа

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

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

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

4-я категория опасности:

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

3-я категория опасности:

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

2-я и 1-я категории опасности:

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

Охранная сигнализация.

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

4-я и 3-я категории опасности:

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

2-я и 1-я категории опасности:

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

Дополнительные меры для обеспечения безопасности гостиниц различных категорий опасности

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

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

Гостиницы 2 и 1 категории опасности должны:

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

Гостиницы 1 категории опасности должны [14]:

- оборудовать контроль-пропускные пункты (посты).

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

1) Выполнение обязанностей портье.

Портье – это специалист в гостиничном бизнесе, который занимается обслуживанием гостей на ресепшне или в вестибюле гостиницы. Его основная задача – обеспечивать комфортное пребывание посетителей, помогая с регистрацией прибытия и отъезда, ориентацией на территории гостиницы, а также предоставляя информацию о дополнительных услугах и местных достопримечательностях.

Основные обязанности портье:

- Регистрация гостей: приём гостей при их прибытии, помощь с регистрацией и размещением в номере.

- Обработка бронирований: проверка наличия доступных номеров и управление бронированиями.

- Информационное обслуживание: предоставление информации гостям о гостинице, её услугах, местных достопримечательностях и событиях.

- Помощь с багажом: помощь гостям с их багажом при прибытии и отъезде.

- Поддержка связи: передача сообщений, вызовы такси, бронирование столиков в ресторанах и другие подобные услуги.

- Обработка пожеланий и жалоб: приём и решение любых запросов или проблем, которые могут возникнуть у гостей во время их пребывания.

Обеспечение безопасности: помощь в обеспечении безопасности гостиницы, включая управление доступом на территорию и в здание гостиницы.

Поддержание порядка: взаимодействие с другими отделами гостиницы, чтобы гарантировать, что все аспекты пребывания гостя проходят гладко.

Помощь с транспортными услугами: организация трансферов, заказ такси или других видов транспорта для гостей.

Советы по путешествиям: рекомендации на лучшие места для посещения, рестораны, экскурсии и т.д.

В зависимости от размера и класса гостиницы, а также от страны и культурных особенностей, функции портье могут варьироваться.

2) Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей – часть производственной практики студентов, обучающихся по специальности «Гостиничное дело».

В рамках данного задания, были выполнены задачи по:

- применению профессиональных программ для приёма, регистрации и выписки гостей;
- оформлению и подготовки счета гостей и производить расчёты с ними;
- поддержанию информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям – одна из задач сотрудников службы приёма и размещения гостиницы.

Эта документация включает в себя:

- информацию о количестве забронированных номеров, времени размещения и ожидаемом заезде;
- данные о типе, названии и количестве мест в номере;
- даты и время заезда с планируемым временем отъезда.

Документация позволяет отслеживать наличие VIP-гостей, гостей с ограниченными возможностями или особыми запросами и пожеланиями.

2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Отработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями – одна из задач производственной практики по профессиональному модулю «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения».

В рамках данного задания, были отработаны навыки:

- подготовки и проведения операций расчёта;
- оформления счета;
- разделения счета, выдача финансовых документов гостю;
- учёта авансовых депозитов при расчётах с гостем;
- оформление актов о порче имущества гостиницы, забытые вещи, возврат сумм за досрочный выезд.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1) 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 использования техник и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами с использованием приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения – одна из тем производственной практики для студентов, обучающихся по специальности «Гостиничное дело».

В рамках данного вида работы, были отработаны навыки:

- внимательно слушать гостей, деловых партнёров и коллег;
- задавать вопросы, чтобы лучше понять потребности собеседника;
- использовать язык тела (открытые позы, контакт глаз, улыбку) для создания доверительной атмосферы;
- говорить с гостями, деловыми партнёрами и коллегами в позитивном тоне;
- быть терпеливыми и понимающими;
- показывать эмпатию;
- быть готовыми к изменениям в потребностях и желаниях собеседника;
- использовать примеры, чтобы показать, как предлагаемое решение может решить проблему собеседника;
- подводить итоги после каждого разговора;
- повторять ключевые моменты, которые хочется донести до собеседника.

2) Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Оформление кассовых операций регулируется указанием Банка России «О порядке ведения кассовых операций» от 11.03.2014 № 3210-У.

Кассовые документы:

- Приходный кассовый ордер (ПКО) – формируется при поступлении наличных в кассу.
- Расходный кассовый ордер (РКО) – формируется при выдаче наличных из кассы.
- Кассовая книга (по форме КО-4) – в ней ведётся учёт поступлений и расходов наличных на основании всех приходных и расходных ордеров.

Другие документы по учёту кассовых операций:

- журнал регистрации приходных и расходных кассовых документов – необязательная форма, которую можно использовать для обеспечения внутреннего контроля за кассовыми операциями;

- книга учёта принятых и выданных кассиром денежных средств – обязательная форма;
- объявление на взнос наличными – для сдачи наличных в банк;
- препроводительная ведомость – если деньги забирают инкассаторы;
- расчётно-платёжная форма (по форме № Т-49) и платёжная ведомость (по форме № Т-53);
- документы для расчёта и выплаты заработной платы и других выплат персоналу.

Кассовые документы можно вести в электронном виде и на бумаге. Бумажные документы заполняются от руки или на компьютере, затем распечатываются и заверяются подписью. В электронном виде документы оформляются в специальной программе или бухгалтерском сервисе и подписываются электронными подписями.

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

1) Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы.

Инструктажи по охране труда делятся на: вводный, первичный, повторный, внеплановый и целевой. Любой вид инструктажа проводится в индивидуальном порядке.

Вводный инструктаж проводится:

- со всеми принимаемыми на работу лицами;
- с работниками, командированными в организацию, а также с работниками сторонних организаций, выполняющими работы на выделенном участке;
- с учащимися образовательных учреждений соответствующих уровней, проходящими в организации производственную практику;
- с другими лицами, участвующими в производственной деятельности организации.

Первичный инструктаж проводится для всех работников до начала самостоятельной работы непосредственно на рабочем месте, а также для лиц, проходящих производственную практику.

Повторный инструктаж проводится не реже одного раза в шесть месяцев.

Внеплановый инструктаж проводится в случаях, обусловленных изменениями в эксплуатации оборудования, технологических процессах, использовании сырья и материалов, влияющими на безопасность труда.

Целевой инструктаж проводится:

- перед выполнением работ на объектах повышенной опасности, а также непосредственно на проезжей части автомобильных дорог или железнодорожных путях;
- перед выполнением работ, не относящихся к основному технологическому процессу и не предусмотренных должностными (производственными) инструкциями;
- перед выполнением работ по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;

– в иных случаях, установленных работодателем.

Конкретный порядок, условия, сроки и периодичность проведения всех видов инструктажей по охране труда работников отдельных отраслей и организаций регулируются соответствующими отраслевыми и межотраслевыми нормативными правовыми актами по безопасности и охране труда.

2) Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.

Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице – это деятельность, которой занимается служба безопасности. Это подразделение формируется с целью обеспечения защиты гостей, их имущества и имущества гостиницы от возможного ущерба.

Для хранения ценностей проживающих в гостинице могут использоваться:

– Камеры хранения багажа. К услугам камер хранения клиенты могут прибегнуть, если их багаж очень громоздкий, занимает много места в номере и мешает. Хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) в количестве не более двух мест бесплатное, хранение вещей больших габаритов производят за дополнительную плату.

– Индивидуальные электронные сейфы. Они могут быть оборудованы в гостевых номерах и предназначены для самостоятельного хранения ценностей. В отдельных гостиницах пользование сейфами бесплатно и включено в стоимость номера, тем не менее в большинстве отелей оно представляет собой дополнительную платную услугу.

– Депозитные ячейки (сейфы). Они располагаются в специальном помещении зоны службы приёма и размещения отеля, которое называется сейфовой комнатой. Принцип работы депозитного сейфа состоит в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой должен быть выдан клиенту. Открытие ячейки возможно только при наличии обоих ключей, поэтому для него требуется присутствие клиента и работника гостиницы.

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

1) Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества.

Для подтверждения соответствия выполненным работ стандартам качества составляется акт сдачи-приёмки выполненных работ. Он не имеет стандартного, утверждённого на законодательном уровне, единого образца, поэтому оформляться может в свободном виде или по разработанному на предприятии шаблону.

Акт должен содержать следующие сведения:

– Наименование акта и дату составления.

– Наименование юридического лица или ФИО предпринимателя.

– Содержание факта хозяйственной жизни – вид и количество работ, оказанных услуг.

- Качество и сроки проведения работ, оказания услуг.
- Единицы измерения – количественные и денежные.
- Должность лица, который ответственный за оформление акта и приёмку работ, а также его подпись с расшифровкой.
- Должности и подписи руководителей сторон договора.

Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон договора. Если заказчик не согласен с тем, что работы выполнены в полном объёме, он может не подписывать акт и дать время на исправление недочётов. После этого нужно сделать новый акт, меняя его дату.

Для оценки качества выполненных работ и оформления акта может привлекаться специально созданная комиссия, в которую входят представители подрядной организации и компании-заказчика. При необходимости может быть привлечена и третья сторона в виде экспертов или представителей контролирующих государственных инстанций. Их работа обязательно должна быть зафиксирована в акте, каждый эксперт также должен поставить под документом свою подпись.

2) Ведение учета забытых вещей.

Порядок учёта забытых вещей может различаться в зависимости от организации.

Регистрация забытых вещей:

- Все найденные вещи подлежат регистрации в журнале регистрации забытых вещей.
- После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым прикрепляется экземпляр акта с описанием вещи.

– В отношении вещей, найденных в общественных местах, владельцев которых невозможно установить, в журнале регистрации забытых вещей об этом делается отметка.

Сроки и порядок хранения забытых вещей:

- Ценные вещи, крупные суммы денег, кредитные карты, ювелирные изделия, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, упаковываются в пакет и передаются в сейф. Срок хранения таких вещей составляет 1 год.

– Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и утилизируются путём выброса в мусорный контейнер. Если упаковка не нарушена, продукты питания сдаются по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.

– Предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале, после чего хранятся в течение 1 недели. По истечении указанного срока хранения вещи подлежат уничтожению путём выброса в мусорный контейнер.

Возврат забытой вещи, владелец которой известен:

Если владелец забытой вещи обращается за её возвратом в течение срока хранения, вещь подлежит возврату по предъявлении владельцем удостоверения личности (паспорта). Если владелец вещи не может забрать забытую вещь лично, то такая вещь подлежит выдаче другому лицу по надлежаще оформленной доверенности.

Возврат забытой вещи, владелец которой неизвестен:

Выдача вещи, владелец которой неизвестен, производится после установления личности обратившегося лица и идентификации вещи по описанию или представленным обратившимся лицом фото/видеоматериалам и/или документам.

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

1) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Контроль готовности номеров к заселению в отеле может включать следующие мероприятия:

- Наличие в службе приёма компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счёт каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг).

- Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки).

- Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

- Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

Данные о готовности номеров к заселению должны оперативно поступать в службу приёма и размещения. Это позволяет не создавать простоя номеров, даёт большее поле деятельности для администратора при выборе необходимого номера, что в итоге значительно увеличивает продажи.

2) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Для контроля качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования используют чек-листы. В одних отелях документы разрабатывают самостоятельно, в других адаптируют стандартные. С их помощью проще поддерживать качество сервиса, так как каждый пункт в чек-листе – это чётко сформулированная задача для горничной.

Последовательность уборки любого служебного помещения:

- Вынос мусора, мытьё мусорных корзин и замена пакетов в них.
- Удаление загрязнений и пыли с мебели, оборудования, оргтехники, подоконников, светильников, радиаторов отопления.
- Чистка мягкой мебели и ковровых покрытий пылесосом.
- Протирка выключателей, перил, подлокотников кресел, рабочих столов, ручек дверей ветошью, смоченной в растворе дезсредства.
- Мытьё полов моющим раствором.
- Проветривание помещения.

Ежемесячно проводится генеральная уборка с отодвиганием мебели, мытьём и обработкой специальными моющими и обеззараживающими препаратами всех поверхностей, включая стены, окна, двери, вентиляционные и отопительные приборы, лампы.

Качество уборочных работ зависит от правильности и регулярности их проведения, а также от эффективности моющих и дезинфицирующих средств.

6 Индивидуальное задание

Ведение учета забытых вещей

Персоналу отеля «Novotel Владивосток» категорически запрещено присваивать забытые вещи. Другое дело, когда гости специально оставляют подарки для горничных или сотрудников отеля. Подарком считается вещь, оставленная в номере с сопроводительной запиской. Но и она оформляется в журнале «Забытые вещи» с пометкой «подарок». Все забытые в отеле вещи передаются, как правило, руководителю службы горничных и регистрируются в соответствующем журнале. Если сразу после выезда гостя из номера горничная обнаружила что-то забытое, она должна немедленно связаться со службой ресепшн, чтобы успеть вернуть вещи владельцам. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники отеля должны немедленно проинформировать старшего смены службы безопасности и не допускать контакта с предметами до прихода сотрудников этой службы. В случае обнаружения в номере огнестрельного оружия, взрывчатых веществ, денег в иностранной валюте или документов с грифом «Секретно» необходимо поставить в известность начальника службы безопасности, а в его отсутствие - старшего смены. Во многих отелях найденные вещи регистрирует не один сотрудник, а комиссия, в которую входят представители различных служб.

Забытая в отеле вещь передается в камеру хранения с сопроводительной запиской, в которой указываются те же данные, что и в журнале регистрации: дата и время обнаружения, место, где вещь была оставлена, должность и фамилия сотрудника, нашедшего вещь.

Если известно имя человека, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал и по возможности с ним связаться. Вещь упаковывается в отдельный пакет с указанием порядкового номера записи в журнале «Забытые вещи». Примечательно, что в отелях регистрируют и хранят не только ценные вещи – изделия из драгоценных металлов и камней, кино- и фотокамеры, но и «мелочи», которые, впрочем, могут быть совсем не мелочами для своих владельцев, например, детские игрушки, рисунки. Обычно все находки хранятся в течение шести месяцев в камере хранения. Впрочем, есть и исключения. Например, в санатории «Шахтер» бывали случаи, когда забытую вещь по просьбе гостя хранили более года, до следующего его приезда.

Что касается кредитных карт, паспортов и других документов, удостоверяющие личность, после регистрации в журнале «Забытые вещи» они передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале, а администратор распи-сывается в получении данной вещи.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и нашедший может взять их себе. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения с сопроводительной запиской, подлежат хранению в течение одной недели.

Если сотрудники обнаруживают в номере закупоренные дорогие вина, коньяки, банки с икрой и т.п., они приравниваются к забытым ценным вещам, подлежат регистрации и длительному хранению. Продукты питания, предоставленные гостю рестораном гостиницы в качестве презента и оставленные гостем в номере после его отъезда, передаются через метрдотеля на склад ресторана. Метрдотель оформляет расписку в получении данных продуктов.

Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, трусы и т.п.) регистрируются в журнале и хранятся, как правило, в течение недели в том случае, если обнаружены в чистом виде. По истечению срока хранения вещь подлежит уничтожению, в журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если предметы индивидуального пользования обнаружены не в чистом виде, они подлежат уничтожению в конце рабочей смены.

Возврат забытых вещей. Если уехавший гость так или иначе сообщил о пропаже, у него обычно уточняют, когда и в каком месте была забыта вещь и просят ее описать. Если вещь находится на хранении, ее возвращают. Если в журнале «Забытые вещи» не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, следует провести опрос сотрудников, чтобы, по возможности, обнаружить пропажу, а гостя попросить гостя связаться с гостиницей позднее. Сведения о найденных вещах записываются в специальном разделе журнала «Востребованные, но не найденные вещи».

Если вещь возвращается гостю лично, необходимо взять расписку о получении. Расписка хранится 1 год, а затем уничтожается по акту. В журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходима доверенность, которую владелец может выслать по факсу. В данном случае при возврате расписку оформляет доверенное лицо.

Если возврат осуществляется по почте или курьерской доставкой, в журнале делается пометка «Отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя. Все платежные квитанции (копии) сохраняются в течение одного года со дня отправления, затем уничтожаются по акту. Возврат по почте осуществляется наложенным платежом за счет хозяина вещи, в отдельных случаях пересылку может оплачивать гостиница.

Если находка осталась невостребованной. Каждый месяц руководитель службы горничных проводит ревизию вещей, хранящихся в помещении «Забытые вещи». Вещи, за которыми так и не обратились хозяева в течение полугода, передаются, как правило, нашедшим их сотрудникам.

Во время производственной практики, было выполнено индивидуальное задание, по освоению навыка ведения учёта забытых вещей.

Заключение

В процессе прохождения производственной (по профилю специальности) практики была достигнута цель: приобретён практический опыт по модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения; ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток».

Также были решены поставленные задачи, такие как:

- Отработал навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Отработал навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработал навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Составил и обработал документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Оформил акты на списание малоценного инвентаря.
- Осуществил работу по организации хранения ценностей проживающих.
- Оформил бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
- Вёл учеты забытых вещей.
- Оформил бланки заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
- Оформил акты активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

Во время производственной практики были приобретены навыки и практические умения путем участия в работе предприятия.

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

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

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

Список использованных источников

1 Калинина Е. Известный бренд открыл 18-этажный отель во Владивостоке. Здание на 102 номера построили практически в центре города за 360 миллионов рублей / Е. Калинина // Комсомольская правда. – 2021. – 27 мая. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/4307761/> (дата обращения: 02.06.2024).

2 Гостиничная сеть Accor Hotels: les rêves se réalisent. Текст: электронный // Факультет Коммерции и Туристической Индустрии. [сайт] – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor-гостиничная-сеть-мечты-сбываются/> (дата обращения: 03.06.2024).

3 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers. [сайт] – URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-cepnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 03.06.2024).

4 Как правильно выбрать форму организации бизнеса. Текст: электронный // Астрал. – [сайт] URL: <https://astral.ru/info/registratsiya-biznesa/obshchie-voprosy-po-registratsii-biznesa/kak-vybrat-organizatsionno-pravovuyu-formu-predpriyatiya/> (дата обращения: 05.06.2024).

5 Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. – [сайт] URL: <https://классификация-туризм.пф/displayAccommodation/28149> (дата обращения: 05.06.2024).

6 Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения. – Текст: электронный // rusnka. [сайт] – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 07.06.2024).

7 Оргструктура предприятия, или как правильно настроить механизмы управления. – Текст: электронный // Журнал Эвотора «Жиза». – [сайт] URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmy-upravleniya/> (дата обращения: 11.06.2024)

8 Тема 5. Организационная структура управления гостиницей. Текст: электронный // StudFiles. – [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:5/> (дата обращения: 11.06.2024).

9 Текст: электронный // Я. Путешествия. [сайт] URL: <https://travel.yandex.ru/hotels/vladivostok/novotelvladivostok/?activeTabId=offers&adults=2&checkinDate=2024-05-14&> (дата обращения: 11.06.2024).

10 Тема 7. Технологический цикл обслуживания гостей. Текст: электронный // StudFiles. [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:7/> (дата обращения: 12.06.2024).

11 Продвижение гостиничных услуг. Текст: электронный // Справочник от автор24. [сайт] URL: https://spravochnick.ru/marketing/prodvizhenie_produkcii_marketingovye_kommunikacii/prodvizhenie_gostinichnyh_uslug/ (дата обращения: 12.06.2024).

12 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofy.ru. [сайт] URL: https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostinicz-soglasno-antiterroristicheskoy-zashhishhennosti.html?utm_referrer (дата обращения: 15.06.2024).

13 Рассказываем о нормах и требованиях пожарной безопасности в гостиницах. Текст: электронный // Империял. Противопожарные двери Москва. [сайт] URL: <https://dverizavod.com/stati/trebovaniya-pozharnoj-bezopasnosti-v-gostiniczax-i-otelyax.html> (дата обращения: 15.06.2024).

14 Требования к антитеррористической безопасности гостиниц, хостелов, санаториев, отелей и иных средств размещения. Текст: электронный // Профбезопасность. [сайт]. – URL: https://profbez.pro/blog/antiterror_sochi/ (дата обращения: 15.06.2024).

Приложение А

Организационная структура управления в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток»

Организационная структура отелей Novotel и Astoria

Для внутреннего использования

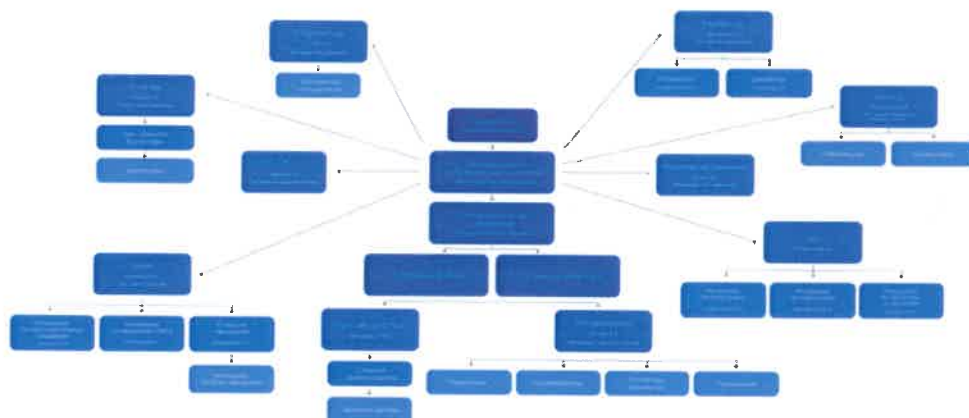


Рисунок А.1 – Организационная структура управления в «Novotel Владивосток»

Приложение Б

Виды номеров в «Novotel Владивосток»



Рисунок Б.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок Б.2 – Номер категории «Супериор»



Рисунок Б.3 – Номер категории «Люкс»



Рисунок Б.4 – Номер категории «Представительский»

Приложение В

Технологии заселения и выселения гостя

Таблица В.1 – Технология заселения гостя

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя	«Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в Лотте Отель Владивосток» «Чем я могу вам помочь?»	Помните, вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуйте гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее и вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать	«Доброе утро\ день\ вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам!» «Доброе утро\ день\ вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласит коллегу, он будет рад Вас обслужить!»	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточните имя гостя	«Подскажите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Нельзя обращаться на ты, только по ФИО
Уточняем было ли сделано бронирование	«Подскажите пожалуйста, вы бронировали номер ранее?»	Если гость бронировал, обращаемся к программе OPERA во вкладке Arrivals Если бронирования не было, то тогда осуществляем процедуру «Walk in»
Просим у гостя предоставить паспорт	Для заселения, мне потребуется ваш паспорт	Если гость отказывается предоставить паспорт, просим его продиктовать данные паспорта
Подтверждение деталей бронирования	Давайте с вами проверим детали бронирования Итак, вы забронировали номер на имя... (Драгунов Сергей) вы будете проживать с 20 по 30 марта, вами был выбран номер категории... (Standart) также в ваше проживание включён пакет питания, с включённым завтраком на 1 человека, также ваше бронирование было негарантированным (либо гарантированным)	Если детали бронирования некорректны, их необходимо исправить в профайле.
Уточняем, можно ли сделать копию паспорта	«Могу ли я сделать копию Вашего паспорта»	Если гость отказывается в копировании паспорта, то просим продиктовать данные паспорта
Делаем копию необходимых данных паспорта (1 стр и прописка)	«Сергей, как вы добрались до нашего отеля, проживали ли вы здесь раньше и тд.»	Делаем копию 1 страницы и прописки, во время этого заполняем молчание уместными вопросами.
Возвращаем паспорт	«Вот пожалуйста, ваш паспорт	Не давать паспорт в руки, а класть его на стойку ресепшин
Проверяем свободен ли номер и чистоту номера	«Одну минуту пожалуйста, я проверю статус вашего номера»	Необходимо обратиться в программу OPERA вкладка Room Manager. (Заселяем гостя в номер со статусом «Inspected»)
Распечатываем с программы OPERA регистрационную карту	«Сергей, для продолжения процедуры заселения, необходимо будет заполнить регистрационную	Помочь гостю с ориентироваться в регистрационной карте при помощи своей ручки

Продолжение таблицы В.1

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
	форму, ознакомится с правилами проживания в нашем отеле и подписать»	
Уточнить у гостя способ гарантии проживания	«Подскажите пожалуйста, как бы вы хотели прогарантировать ваше проживание?»	Есть 3 способа возможности оплатить проживание: 1. Преавторизация 2. Оплата за весь период проживания либо картой, либо наличными 3. Оплата посуточно
Проинформировать гостя о выдаче финансово-отчётных документов	«Сергей, это ваш информационный счёт, в котором указаны начисления за проживания, сверьте пожалуйста корректность начисления, и подпишите счёт»	Распечатываем информационный счёт с «Billing» и показываем своей ручкой, где подписать счёт Берём оплату и выписываем итоговый счёт Итоговый счёт с чеками вкладываем в конверт и отдаём его гостю
Уточняем у гостя, будет ли он гарантировать доп. расходы	«Подскажите пожалуйста, вы бы хотели про гарантировать доп. расходы?»	Если гость захотел про гарантировать, то стоит спросить у гостя, как он будет осуществлять гарантирование. Оформляем депозит в «billing».
Узнать, каким способом гость будет гарантировать дополнительные расходы	«Каким способом Вы хотели бы прогарантировать (внести депозит) дополнительные расходы»	Информируем гостя о различных способах оплаты.
Информируем гостя о всех услугах отеля	«Сергей, позвольте проинформировать вас касемо наших услуг... «В нашем отеле имеются...	Информируем гостя не только о платных, но и о бесплатных услугах
Проинформировать гостя о местоположении комнаты	«Номер Вашей комнаты написан на гостевой карте, он расположен на третьем этаже» «Пожалуйста, Сергей, это Ваша гостевая карта. На ней вы можете увидеть следующую информацию: пароль от WIFI, информацию о работе стойки ресепшн и т.д. Ваш номер находится на 8 этаже, лифт расположен на противоположной стороне от стойки ресепшн.»	Нельзя проговаривать номер комнаты гостя, необходимо лишь озвучить, где написан номер комнаты (при заселении).
Информировать о расписании завтрака и расположении ресторана	«Сергей, завтрак формата «Шведский стол» входит в стоимость Вашего проживания, он проходит с 7 до 10 утра в нашем ресторане «Хэкимган» на первом этаже отеля»	Если у гостя возникнут дополнительные вопросы, администратору необходимо на них ответить.
Сообщить гостю, что стойка размещения доступна 24 час в сутки (или номер ресепшн)	«Мы работаем круглосуточно, поэтому, если у Вас возникнут какие-либо вопросы, вы всегда можете к нам обратиться, позвонив на номер телефона, который указан на гостевой карте, а также на памятке гостя в Вашем номере, либо напрямую обратиться на стойку ресепшн»	Если у гостя возникнут дополнительные вопросы, администратору необходимо на них ответить.
Спросить, нужна ли помощь с багажом	«Вам понадобится помощь с багажом?»	Если необходима помощь, нужно позвонить в службу baggage.
Спросить, чем можно помочь ещё	«Могу ли я Вам еще чем-либо помочь?»	Если гостю не нужна помощь, необходимо пожелать ему приятного отдыха в отеле.

Таблица В.2 – Технология выселения гостя

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в «Лотте Отель Владивосток»!	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуйте гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, что заставляю вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу же подойду к вам» «Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад вас обслужить.»	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросить у Гостя, чем Вы можете ему помочь.	«Подскажите пожалуйста, чем я могу вам помочь?»	Голос должен быть мягкий и четкий. Настрой должен быть дружелюбным по отношению к гостю
Уточнить у Гостя номер комнаты / фамилию.	«Подскажите пожалуйста, ваш номер комнаты.» «Подскажите пожалуйста, вашу фамилию.»	При выселении нужно уточнить номер комнаты вслух.
Попросить Гостя вернуть ключ от номера.	«Могу я попросить ваш ключ?»	Проверьте в программе OPERA оплату за проживание гостя. Если Гость еще не оплатил, то необходимо подготовить информационный счет.
Подготовить информационный счет.	«Сейчас я подготовлю ваш информационный счет.»	В момент подготовки счета, можно поинтересоваться у гостя, как прошло его проживание.
Спросить у Гостя, как прошло его проживание.	«Сергей, расскажите пожалуйста, как прошло Ваше проживание?» «Скажите, все ли вам понравилось во время проживания в нашем отеле?»	В этот момент также можно поинтересоваться, какие достопримечательности города Гостю удалось посетить.
Выдать Гостю информационный счет.	«Ваш информационный счет готов. Подскажите пожалуйста, все ли верно?»	Проконтролируйте, чтобы Гость подписал счет.
Уточнить у Гостя, понадобятся ли отдельные счета за проживание и дополнительные услуги.	«Понадобятся ли вам отдельные счета за проживание и дополнительные услуги?»	Если гость ответит положительно, необходимо подготовить два счета.
Спросить у Гостя, каким способом он хотел бы оплатить проживание.	«Скажите, пожалуйста, каким способом Вы бы хотели оплатить ваше проживание?»	Сообщить Гостю о всех доступных способах оплаты.
Произвести оплату.	«Прикладывайте, пожалуйста, вашу карту.»	Если оплата производится наличным расчетом, то необходимо пересчитать принятые денежные

Продолжение таблицы В.2

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
		средства, произнося вслух приня- тую сумму.
Предложить Гостю забронировать номер на следующее проживание.	«Планируете ли вы посетить наш город еще раз?»	Если ответ положительный, то сделайте бронирование для гостя.
Подготовить и выдать гостю итоговый счет.	«Вот ваш счет. Взгляните, здесь сам счет, также к нему прилагаются два чека: фискальный чек и слип-чек из банковского терминала. Я сложу их для вас в конверт.»	Если у гостя возникнут какие-либо вопросы по поводу счета, то необходимо будет ответить на них
Спросите Гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н Драгунов, могу я вам еще чем-либо помочь?»	У гостя может возникнуть потребность в помощи с багажом. Если он попросит, то необходимо будет оказать помощь гостю
Перед тем, как окончательно отпустить Гостя, пожелайте ему хорошего дня и скажите, что будете рады увидеть его снова.	«Хорошего дня! Будем ждать вас снова в нашем отеле! До, свидания!»	

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

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

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

наименование организации, юридический адрес

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

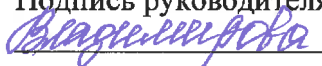
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

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

Дата выдачи задания «27» мая 2024 г.

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

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

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

в организации ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток», г. Владивосток,

Партизанский пр-т, 44, корп. В

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Выполнение обязанностей портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Отлично
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Отлично

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Совсем на продвинутом уровне

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

Дата 22 июня 2024 г.

Оценка за практику *Данченко*

Руководитель практики от предприятия

подпись



М.П.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Коростелев Богдан Владимирович

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-22-1

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

Сроки прохождения с «27.05.2024» по «22.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2024 г

дата

подпись

Ф.И.О. инструктирующего

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

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

Руководитель

подпись



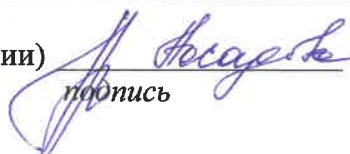
М.П.

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

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной	Высокий

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

Руководитель практики (от организации)


подпись

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



Характеристика

Студент, Коростелёв Богдан Владимирович, в период с 27.05.2024 г. по 22.06.2024 г. проходил производственную (по профилю специальности) практику в ООО «Нова», гостиница «Novotel Владивосток», расположенном по адресу: г. Владивосток, Партизанский пр-т., 44в в качестве хаусмена.

В течение всего периода практики, Коростелёв Богдан Владимирович внимательно и ответственно относился к выполняемой работе. Оформлял акты на списание малоценного инвентаря, вёл учёт забытых вещей, осуществлял работу по организации хранения ценностей проживающих, оформлял бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др., осуществлял контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Всю порученную работу выполнял добросовестно и в срок. Стремился приобретать новые знания, чтобы быть ещё более полезным на месте практики. Неоднократно оказывал помощь сотрудникам организации. Руководство организации оценивают работу Коростелёва Богдана Владимировича на «отлично».

Замечаний по прохождению практики к Коростелёву Богдану Владимировичу нет.
22 июня 2024 г.

Руководитель от предприятия
ФИО


подпись

 М.П.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Коростелев Богдан Владимирович

Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1

согласно приказу ректора № 4045-О от 22.05.2024 года

направляется в ООО "Нова", г. Владивосток

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

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature in blue ink.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии
ООО НОВА	27.05.2024
ООО НОВА	22.06.2024

