

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ 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 «06» мая по «25» мая 2024 года

Студент группы СО-ГД-22-1



К.Д.Ясенко

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО Владимирова Е.А. Владимирова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО Тен Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова», гостиница «Астория»	5
1.1 История создания и развития предприятия «Астория»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория»	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений «Астория»	10
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия «Астория»	14
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия «Астория»	15
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория»	17
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта «Астория» ..	20
4 Система обеспечения безопасности ООО «Нова», гостиница «Астория»	22
5 Технология формирования профессиональных компетенций ООО «Нова», гостиница «Астория»	29
6 Индивидуальное задание	35
Заключение	37
Список использованных источников	38
Приложение А. Организационная структура и взаимодействие подразделений	39
Приложение Б. Технологический процесс обслуживания в гостинице	40
Приложение В. Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии	41

Введение

Сегодня гостиничный бизнес – одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящий по всему миру многомиллионные прибыли. Гостиничный бизнес как под отрасль туристического несет в себе огромный потенциал для российского рынка, способный приносить устойчивый доход в федеральный бюджет. С каждым годом растет количество гостиниц и отелей как в нашей стране, так и зарубежном.

Современное мировое гостиничное хозяйство представлено в основном операторами из развитых индустриальных стран. Появление европейских и американских гостиничных цепей в России свидетельствует о переходе отечественного рынка услуг гостеприимства в качественно новое состояние [1].

Важно отметить, что за последние годы на российском рынке появились представители транснационального предпринимательства в сфере гостиничных услуг из тех стран, которые ранее не являлись участниками этого бизнеса. В 1991 г. тринадцать гостиничных цепей изъявили желание установить свое присутствие на российском рынке - среди них Sheraton, Holiday Inn, Kempinski, Oberoi. Сегодня в России есть гостиницы, которые управляются, принадлежат или имеют франчайзинговый договор с европейскими и американскими цепями (Accor, Marco Polo, Sheraton, Marriott International, Inter-Continental, Kempinski) [1].

Следует отметить, что понятия туризма и гостеприимства нельзя рассматривать в отдельности: это два взаимосвязанных термина. Туристы являются потенциальными потребителями, имеющими разнообразные желания и потребности, зависящие от целей их путешествий.

Индустрия гостеприимства — это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов. Гостиничная индустрия сегодня - это быстроразвивающаяся и перспективная отрасль, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Вследствие этого появляется жесткая конкуренция, и менеджерам приходится прибегать к неординарным маркетинговым идеям и различного вида акциям.

Но все же масштаб их деятельности в гостиничном бизнесе развит на много меньше, чем за рубежом.

Прохождение учебной практики производится с 06.05.2024 по 25.05.2024 в ФГБОУ ВО «ВВГУ», учебное подразделение: Академический колледж, адрес: г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41.

Основная деятельность предприятия размещения ООО «Астория» – гостиничные услуги (отель).

Целью учебной практики является изучение и анализ деятельности отеля «Астория» закрепление теоретических знаний и приобретение 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.

Основные задачи:

- 1) Знакомство с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- 2) Изучение структуру предприятия;
- 3) Изучение технологии обслуживания в отеле;
- 4) Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья;
- 5) Составление актов на списание инвентаря и оборудования;
- 6) Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице;
- 7) Проведение различных видов уборочных работ;
- 8) Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
- 9) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.

1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова», гостиница «Астория»

1.1 История создания и развития предприятия

«Астория» — это уютный отель вблизи самого центра Владивостока. Удобное местоположение для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает ваше пребывание в отеле поистине незабываемым [1].

Гостиница «Астория» была открыта в 1912, накануне предстоящего празднования 300 лет правления династии Романовых.

Отель располагается по адресу:

Россия, г. Владивосток, Приморский край, Партизанский пр., 44ф

Телефон: + 7 (423) 230-20-44 История создания и развития отеля «Астория»

Гостиница «Астория» представляет собой русскую историю и культуру.

При входе в гостиницу, построенную по проекту выдающегося русского архитектора Федора Лидваля, можно почувствовать атмосферу, которая царила во времена последнего Российского императора Николая II. Гостиница «Астория» была открыта в 1912, накануне предстоящего празднования 300 лет правления династии Романовых. Роскошные интерьеры в стиле "Северный Модерн" всегда впечатляли даже наиболее состоятельных и уважаемых представителей Российского благородного общества. «АСТОРИЯ» приняла многих известных гостей: американского бизнесмена Арманда Хаммера, английского писателя Герберта Уэллса, русских авторов Максима Горького и Михаила Булгакова, поэта Сергея Есенина, певцов Феодора Шаляпина и Леонида Собинова, балерин Айседору Дункан и Анну Павлову [1].

В 1987г. началась длившаяся более двух лет реконструкция здания. Обновлению подлежали не только оборудование, вентиляционные и сигнализационные системы, но и жилые помещения. Реконструкция 1987-1991 годов сделала гостиницу ещё шикарнее - были отреставрированы уникальные дореволюционные интерьеры, возвращены на место многие работы живописцев, скульпторов и мастеров прикладного искусства, украшавшие «Асторию» с 1912 года. Увеличилось до 800 и число гостей, которых может принять отель [1].

После окончания реконструкции, выполненной в 1987 -1991 годах, «Астория» была удостоена приветствовать бывшего Премьер-Министра Великобритании Маргарет Тэтчер, Госсекретаря Соединенных Штатов Америки Джеймса Бейкера, дирижера и композитора Мстислава Ростроповича и многих других выдающихся представителей мировой и российской политики, бизнеса, науки и культуры.

В 1995г. решением Регистрационной палаты Мэрия Санкт – Петербурга от 25.10.1995г.

№ 27107 Государственное предприятие «Астория» преобразовано в ООО ГК «Астория», в которое входят гостиница «Астория» и гостиница «АНГЛЕТЕР» [2].

В 1997 фирма «ОТЕЛИ РОССО FORTE» приобрела долю участия в гостинице «АСТОРИЯ», что составляет 30,33% акций. И начался новый этап деятельности отеля - управление перешло к английской компании Rocco Forte Hotels. Фирма «ОТЕЛИ РФ» была создана в 1996 году для управления гостиницами класса "люкс" первоначально в Европе. Директора компании; Сэр Рокко Форт, Ольга Полици, Ричард Пауэр (все они были прежде директорами фирмы Forte pls).

Компания объединяет группу гостиниц класса «люкс», фокусируя свое внимание в большей степени на качестве обслуживания, чем на количестве гостиниц. Портфель компании состоит из сочетания гостиниц, работающих в настоящее время, гостиниц, преобразованных из зданий другого назначения и новых проектов строительства, находящийся либо в собственности фирмы или управляемых ею для других владельцев. Гостиницы будут функционировать под их собственными названиями, однако все они объединены в рамках фирмы «ОТЕЛИ РФ» [2].

После очередных торгов акции ООО ГК «Астория» распределились между крупными акционерами (участниками) таким образом: «ROCCO FORTE» – 30,33%; Фонду имущества Санкт-Петербурга – 23,33%; и «Глобал Менеджмент» - 29% [2].

В 2000 году гостиница «АСТ» прошла обязательную сертификацию гостиничных услуг и получила категорию уровня 5 звёзд.

В 2001 году гостиница «Астория» заслуженно стала полноправным членом престижной международной ассоциации The Leading Hotels of the World (Ведущие отели мира).

Являясь частью гостиничной сети Rocco Forte Hotels и членом ассоциации «Ведущие отели мира» (The Leading Hotels of the World), в мае 2002 года "АСТОРИЯ" завершила программу комплексной реконструкции здания и гарантирует размещение и обслуживание высочайшего класса на уровне мировых стандартов. Эксклюзивные интерьеры номеров сейчас выглядят стильными и одновременно очень уютными: волжский лён, Ломоносовский фарфор, паркетные полы и светлые тона создают атмосферу тепла и роскоши [2].

В пределах Санкт-Петербурга, есть четыре гостиницы, имеющие категорию 5 звёзд: «Астория», «ЕВРОПА», «НЕВСКИЙ ПАЛАС» и «Radisson SAS». «Астория» расположена в центре в исторической части города в пределах расстояния ходьбы к

Эрмитажу, Мариинскому Театру. Напротив, находится памятник Петра I и Исаакиевский Собор. Это превосходное местоположение для путешественников и туристических групп. Для деловых людей более выгодное местоположение имеет гостиница «Европейская», находится на Невском проспекте, главная улица Санкт-Петербурга и область посещения магазинов города.

«Астория» расценена, как главная гостиница досуга. Улучшение деловых средств обслуживания в течение последней стадии реконструкции, обновление средств обслуживания конференций, создание делового центра и доступ к Интернету сделало «Асторию» намного более привлекательным для деловых путешественников.

Рыночная ситуация изменилась значительно в 2002 году, когда «Radisson SAS» с 164 комнатами вступил в рынок, и «Невский Палас» изменил собственность и компанию. С января 2002 стало ясно, что есть 2 группы так называемых гостиниц первого класса в городе: это «Астория» и «ЕВРОПА», оба члена Ведущих Гостиниц мира, имея одинаковую клиентуру и сегменты рынка. Вторая группа состоит из гостиниц «НЕВСКИЙ ПАЛАС» и «Radisson SAS», их главный рынок, является корпоративным индивидуумом [3].

Главным конкурентом остается гостиница «ЕВРОПА». «Астория» не может конкурировать с другими гостиницами даже в корпоративной доле из-за большого различия в ценовых уровнях обычно между 50 и 100 USD в среднем. Благодаря тому, что отель представлен в международной ассоциации Ведущие Гостиницы Мира, житель другой страны может позвонить напрямую или через локальное турагентство, которое забронирует ему номер через GDS (Глобальная Система Распределения), под кодом LW. Так гостиница была представлена через LW в Лондоне, Париже, Милане, Франкфурте, Нью-Йорке, Москве.

Текущие статистические данные показывают, что LW производит для гостиницы «АСТОРИЯ» приблизительно 13 % дохода по ночам заказанных номеров. Самые большие производители: Лондон, Москва и Милан.

В «Астории» появились Библиотека и новый элегантный Бар, были открыты ресторан русской кухни «Давыдов», сохранивший исторический декор, бизнес - центр, современный тренажерный зал и первый - пока единственный в Петербурге – СПА – центр Clarins. Холл отеля представляет собой полукруглое историческое Фойе с арочными окнами от пола, сохранив аристократический облик 1912 года [2].

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

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 [3].

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).

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. [4].

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

Учредительные документы отеля «Астория»:

- 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) [4].

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [5]:

– 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 норм и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя [4].

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.

Основным нормативным документом гостиницы «Астория» является Устав, согласно которому:

- Общество создано без ограничения срока его деятельности.
- Целью Общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения.
- Общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами Российской Федерации.
- Общество осуществляет виды деятельности – оказание бытовых услуг населению; предоставление комплекса гостиничных и сервисных услуг организациям, предприятиям и физическим лицам Российской Федерации, стран СНГ и других государств; предоставление проживающим в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг бытового назначения; оказание транспортных услуг; оказание услуг связи населению; сдача помещений в аренду; оказание туристических услуг; осуществление торгово-закупочной деятельности;
- Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Такую деятельность Общество осуществляет с момента получения лицензии и до истечения срока ее действия, если иное не установлено законом или иными правовыми актами.
- Общество является юридическим лицом и имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе. Общество может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.
- Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами [4].
- Общество имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание места его нахождения. В печати может быть также указано фирменное наименование Общества на любом иностранном языке или языке народов Российской Федерации.

– Общество может создавать филиалы и открывать представительства на территории Российской Федерации и за ее пределами. Филиалы и представительства осуществляют деятельность от имени Общества, которое несет ответственность за их деятельность. Филиалы и представительства не являются юридическими лицами, наделяются Обществом имуществом и действуют в соответствии с положением о них. Имущество филиалов и представительств учитывается на их отдельном балансе и на балансе Общества.

– Руководители филиалов и представительств действуют на основании доверенности, выданной Обществом.

– После создания филиала или представительства в настоящий устав вносятся соответствующие изменения [5].

– Дочерние и зависимые Общества, являющиеся юридическими лицами, не отвечают по обязательствам Общества, а Общество отвечает по обязательствам дочерних хозяйственных обществ только в случаях и пределах, установленных законодательством.

– Общество прекращает деятельность путем реорганизации или ликвидации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

– Имущество, оставшееся после расчетов, установленных законодательством, распределяется между акционерами пропорционально количеству и номинальной стоимости принадлежащих им акций.

– Общество считается прекратившим свое существование с момента внесения соответствующей записи в Единый государственный реестр юридических лиц [7].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений. Организационная структура предприятия ООО «Астория» предоставлена в (Приложение А).

Директор гостиницы «Астория» является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. На генеральном директоре лежит решение огромного числа задач: принятие ориентированных на выбранный сегмент рынка решений, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, определение общих направлений политики предприятия в рамках поставленных целей и задач, в том числе проведение финансовой политики, к которой могут быть отнесены такие вопросы, как определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды. Владельцы предприятия и

генеральный директор определяют круг поставщиков, долевые отношения с которыми гостиница поддерживает в первую очередь.

Отдел номерного фонда гостиницы «Астория» состоит из таких подразделений, как служба бронирования, административная служба, служба горничных, служба безопасности.

Руководитель отдела номерного фонда несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами.

Административная служба выполняет функции оформления при въезде и выезде, расчетов с клиентами, а также функции информационного центра.

Служба бронирования занимается резервированием номеров для клиентов.

Служба горничных гостиницы «Астория» является в большинстве случаев наиболее функционально значимым подразделением. Это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров, внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Горничные превращают использованный продукт, каким является гостиничный номер после отъезда гостей, в готовый для последующей реализации чистый уютный номер. Служба горничных использует собственную прачечную, в которой использованное постельное белье, полотенца преобразуются в чистый, готовый к употреблению продукт [6].

Служба администраторов является первой в цепочке взаимодействия с гостями, она встречает и размещает гостей, принимает оплату за проживание, решает возникающие вопросы. Несомненно, является одной из наиболее важных служб гостиницы.

Служба безопасности также является примером двойственного подхода, когда выполнение функции поддержания порядка и безопасности на предприятии может быть поручено собственной службе, но не исключены варианты привлечения сторонней организации. Гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов.

Инженер изучает состояние эксплуатации машин и оборудование: лифты, стиральные машины, насосы для подкачки воды, канализационные трубы, батареи, сантехника.

Организация бухгалтерской служб, бухгалтерский учет на предприятии осуществляется специализированным подразделением (бухгалтерией), непосредственно подчиненной главному бухгалтеру, который несет ответственность перед руководством предприятия за организацию бухгалтерского учета и предоставления бухгалтерской отчетности.

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.

Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от так называемого линейного менеджера, то есть лица, полностью отвечающего за деятельность гостиницы (как правило, небольшой) или ее структурных подразделений (в крупной). Это одна из простейших организационных структур управления. Она характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления (Приложение А).

Преимущества линейной организационной системы управления:

- 1) Единство и четкость распоряжений;
- 2) Согласованность действий исполнителей;
- 3) Простота управления (один канал связи);
- 4) Четко выраженная ответственность;
- 5) Оперативность в принятии решений;
- 6) Личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения.

Недостатки линейной организационной системы управления:

- 1) Высокие требования к руководителю, который должен быть подготовлен всесторонне чтобы обеспечить эффективное руководство по всем функциям управления;
- 2) Отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений;
- 3) Перегрузка информацией, множество контактов с подчиненными, вышестоящими и сменными структурами;
- 4) Концентрация власти в управляющей верхушке.

Функциональная организационная структура управления

Функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления (Приложение Б).

Идея состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы), например отдел маркетинга, отдел приема и размещения, плановый

отдел и т.д. Таким образом, общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. Отсюда и название — функциональная структура управления.

Преимущества функциональной структуры:

- 1) Высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- 2) Освобождение линейных менеджеров от решения некоторых специальных вопросов;
- 3) Стандартизация, формализация и программирование явлений и процессов;
- 4) Исключение дублирования и параллелизма в выполнении управленческих функций;
- 5) Уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.

Недостатки функциональной структуры:

- 1) Чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач "своих" подразделений;
- 2) Трудности в поддержании постоянных взаимосвязей между различными функциональными службами;
- 3) Появление тенденций чрезмерной централизации;
- 4) Длительность процедур принятия решений;
- 5) Относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.

Недостатки как линейной, так и функциональной структуры в значительной степени устраняются линейно-функциональными структурами.

Линейно-функциональная (штабная) структура управления

При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий 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. (Приложение В).

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.

Преимущества линейно-функциональной структуры:

- 1) Лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- 2) Освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;
- 3) Возможность привлечения консультантов и экспертов.

Недостатки линейно – функциональной структуры:

- 1) Отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;
- 2) Недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;
- 3) Чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.

Рассмотренные оргструктуры являются базовыми и могут быть детализированы применительно к конкретному объекту управления [8].

В рамках темы об организационных структурах, стоит также упомянуть и о некоторых службах гостиничного предприятия, которые являются важными для функционирования предприятия и без которых невозможна слаженная работа данных схем организационных структур в индустрии гостеприимства.

К числу таких служб, можно отнести:

- СПиР (служба приёма и размещения);
- СБиП (служба бронирования и продаж);
- Служба хаускиппинг;
- Служба питания

Исходя из выше приведённых схем организационных структур в предприятиях размещения, можно сделать вывод о том, что данные схемы позволяют организовывать эффективное, а также слаженное управление и взаимодействие, между руководством и различными подразделениями.

«Астория» использует линейную структуру, которая несмотря на все вышеперечисленные недостатки, обеспечивает эффективное взаимодействие, между руководством и различными подразделениями.

1.4 Основные задачи, вид деятельности (услуги) предприятия

В гостинице «Астория» 103 номера с категориями «Стандарт» (одноместный, двухместный), «Супериор», «Люкс». Также имеются семейные и смежные номера.

Просторные, светлые номера укомплектованы удобной мебелью и необходимой техникой.

Цены на номера в гостинице «Астория» представлены в таблице 1 [7].

Таблица 1 – Цены на номера отеля «Астория»

Номер	Цена, руб.
Стандартный одноместный номер	4800
Стандарт, одноместный номер/завтрак	7200
Стандарт двухместный номер	5300
Стандарт двухместный номер/завтрак	7700
Номер Супериор	5800
Номер Супериор/завтрак	8200
Номер Люкс	10800
Номер Люкс/завтрак	13200

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

Услуги для гостей:

- Проживание с животными (оплачивается отдельно);
- Бесплатная парковка;
- Высокоскоростной WIFI;
- Предоставление дополнительной кровати;
- Кондиционер;
- Сейф в номерах;
- Машинка для чистки обуви;
- Прачечная;
- Завтрак (шведский стол);
- Возможность приготовления чая/кофе в номерах;
- Обслуживание в номере, куда входят: холодные закуски, горячие блюда;
- Конференц-зал;

Исходя из ниже приведённой информации, можно сделать вывод о том, что в «Астория» представлены как основные услуги, так и большой спектр дополнительных услуг, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых и пребывание гостей комфортным и безопасным, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает пребывание незабываемым. Данный отель идеально подходит для тех, кто желает провести время своего пребывания с удобством и комфортом.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия «Астория»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

К важному фактору, влияющего на успех в гостиничном бизнесе можно отнести такой аспект, как культура предприятия, т.е. культура обслуживания, манера общения с клиентами и даже внутренний интерьер предприятия общественного питания и т.д. По таким принципам строятся социально-психологические отношения в предприятии.

Процесс обслуживания в гостинице всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

- 1) Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- 2) Прием, регистрация и размещение гостей;
- 3) Предоставление услуг проживания и питания;
- 4) Предоставление дополнительных услуг;
- 5) Окончательный расчет и оформление выезда гостя.

Данные этапы составляют замкнутый технологический цикл обслуживания гостей (Приложение Б).

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостиницах предусматриваются определенные структурные подразделения (отделы, службы) в гостиницах, такие как:

- 1) Бронирование;
- 2) Обслуживание, прием и расчет;
- 3) Эксплуатация номерного фонда;
- 4) Система безопасности.

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей.

Выделяют несколько типов бронирования:

- 1) Гарантированное бронирование;
- 2) Негарантированное бронирование;
- 3) Сверхбронирование.

Гарантированное бронирование – это резервирование со специально регистрируемым подтверждением гостиницы о том, что она гарантирует гостю получение заказанного им номера в необходимое ему время. Гость, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки. Оплата за неиспользованный номер

взимается с гостя в том случае, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице.

Негарантированное бронирование – тип бронирования, который не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, – оплату за забронированный номер. Этот тип бронирования используется, когда гость уверен, что прибудет в гостиницу раньше официального часа отмены бронирования, и не желает иметь никаких обязательств перед гостиницей.

Сверхбронирование (перерезервирование) – маркетинговая политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии.

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от потенциальных потребителей.

К функциям службы бронирования относят:

- Прием заявок и их обработка;
- Составление необходимой документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Целью бронирования является формирование предварительного заказа на места и номера в гостинице; максимальная загрузка гостиницы; маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг.

Процесс бронирования осуществляется с момента получения заявки на бронирование до момента прибытия гостя в гостиницу с целью поселения.

Существует несколько способов забронировать номер или место в гостинице: письменный, устный и компьютерный. Технологический процесс бронирования можно представить следующим образом:

1) По почте или факсу гость присылает в гостиницу письмо-заявку.

2) Регистрация заявки на бронирование мест от физических лиц по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в специальном журнале по форме, установленной Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 г. № 121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности», содержащей следующие реквизиты: регистрационный номер, Ф. И. О., место жительства, вид заявки, дата заявки, дата заезда и выезда, гостиница, количество мест, подпись лица, принявшего заявку. Заявки, полученные от организаций, также регистрируются в журнале: (регистрационный номер, наименование предприятия (организации), дата представления заявки, дата заезда и выезда, гостиница, количество мест, подпись лица, принявшего заявку).

3) Подготовка сотрудником гостиницы подтверждения бронирования, то есть заказчику дается (по телефону) или отправляется ответ (на бланках) с указанием его Ф. И. О.; сроков проживания; типа и цены номера; периода ожидания, в течение которого он может рассчитывать на получение номера (или в течение которого не вступят в силу штрафные санкции за опоздание, неприбытие); номера его брони и фамилии сотрудника, принявшего заказ. В случае невозможности бронирования гостю высылается вежливый отказ с указанием причин.

4) После подтверждения бронирования составляется регистрационный файл гостя (Ф. И. О., адрес, сроки пребывания, особые пожелания).

Регистрация по прибытии.

(Приложение В).

Процесс регистрации различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая.

Выделяют два типа гостей, которые прибывают в гостиницу. Первый тип – заранее забронировали места в гостинице, второй тип – без предварительного бронирования. Поселение гостей по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут.

Особое внимание следует уделить правилам регистрации туристских групп и иностранных туристов. При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима. Все туристы заполняют анкеты. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Гостиницы, принимающие иностранных граждан, обязаны в течение одних суток зафиксировать о них сведения и уведомить территориальный орган миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

Предварительная оплата.

Регистрация считается законченной после решения финансовых вопросов: способа оплаты, платежеспособности гостя, открытия счета и определения даты отъезда. Расчеты с гостями могут производиться наличными, по безналичному расчету, ваучерами, кредитными картами, чеками. В случае расчета наличными гостиница может попросить гостя внести предоплату или расплачиваться за определенные периоды проживания.

Размещение в номере.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного номера, помогая донести багаж. В номере сопровождающий показывает гостю, как пользоваться оборудованием и знакомит с правилами безопасности.

Организация обслуживания на этажах.

Целью процесса организации обслуживания на этажах является: содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями; предоставление гостям комплекса платных и бесплатных услуг; обеспечение культуры поведения и делового общения персонала гостиницы.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Окончательный расчет, выбытие гостя. На этом этапе осуществляется оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

Таким образом, для сотрудников предприятия – это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, днем рождения или профессиональным праздником, чувство принадлежности к чему-то значительному, информированность персонала о планах и состоянии дел на предприятии [8].

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Продвижение гостиничных услуг на рынке — это внедрение отелем необходимых коммуникационных связей с потенциальными потребителями с целью привлечения внимания к предоставляемым услугам и возникновения у них желания ими воспользоваться.

Именно продвижение играет важную роль в повышении эффективности работы отеля. Отели, особенно в сезон отпусков, должны активно продвигать себя и спектр предлагаемых услуг, зарекомендовать себя на рынке и выделиться на фоне конкурентов. Многие отели и hostels испытывают проблемы с полной заполненностью номерного фонда. Это связано не только со снижением уровня доходов населения, но и с усилением конкуренции в хостелах, деятельность которых не регулируется законом. Прежде чем активно продвигать отель и его услуги в Интернете, социальных сетях и средствах массовой информации (телевидение, радио, пресса), убедитесь, что большинство существующих клиентов довольны обслуживанием, порекомендуйте их друзьям и знакомым и оставьте положительные отзывы на сайте. Проявите лояльность [6].

Вот эффективные способы продвижения отеля и гостиничных услуг:

- Отзывы (без положительных отзывов и рекомендаций отель может потерять клиентов);
- Отзывы на сайте поиска отеля (booking.com);
- Реклама в Интернете, социальных сетях;
- Участие в тематических выставках и ярмарках;
- Стимулирование продаж (предоставление скидок постоянным клиентам);

Сарафанное радио - самый эффективный инструмент продвижения гостиничных услуг. Посетителям сайтов бронирования следует читать отзывы тех, кто побывал в том или ином отеле, и следовать рекомендациям друзей и знакомых. Отель должен постоянно отслеживать комментарии и отклики клиентов, чтобы вовремя реагировать и принимать корректирующие меры.

Важно учитывать такие моменты, как направление всех рекламных акций для привлечения новых гостей. Многие отели тратят на это большую часть своего бюджета и до 10% - на сохранение старых клиентов. Напротив, 90% средств следует вкладывать в программы по удержанию существующих клиентов и 10% - в привлечение новых потребителей.

Клиенты возвращаются в отель, где им нравится сервис и они чувствуют, что о них заботятся. Для этого многие отели на своих сайтах предлагают клиентам выбрать цвет

постельного белья, полотенец и т.д. Такой бонус отелю ничего не стоит, но клиент остается доволен.

Большинство постояльцев - семьи с детьми. Таким туристам необходимо обеспечить комфортное пребывание. Для этого в отеле организована игровая комната, предусмотрено детское меню и предоставляются услуги няни.

Многие отели принимают клиентов с домашними животными. Даже такая небольшая целевая аудитория может приносить доход отелю. Акции в виде скидок, промо-акций и введения дисконтных карт для постоянных клиентов - отличный способ повысить лояльность. Управление продвижением гостиничных услуг.

Управление продвижением осуществляется на следующих этапах:

- Этап анализа;
- Этап планирования;
- Этапы организации продвижения и продажи гостиничных услуг;
- Этап контроля.

Этап анализа — это проведение маркетингового исследования. В результате изучения рынка гостиничных услуг можно создать информационную базу для планирования продвижения гостиничных услуг. На втором этапе формируется маркетинговый план гостиницы или пансионата. На этапе организации рекламных акций реализуются маркетинговые планы и мероприятия по эффективной продаже гостиничных услуг.

После реализации программы продвижения необходимо провести оценку эффективности, сравнить фактические результаты с ожидаемыми и внедрить управленческие меры. Управление продвижением гостиничных услуг должно быть направлено на адаптацию к условиям рынка гостиничных услуг. Главной задачей является содействие достижению главной цели отеля – удовлетворению потребностей клиентов гостиничных услуг, которые подлежат оптимизации прибыли [5].

4 Система обеспечения безопасности.

Безопасность здания гостиницы "Астория" обеспечивается, во-первых, системой безопасности (сигнализация, система видеонаблюдения, система контроля доступа), а во-вторых, системой пожарной сигнализации. Современные информационные технологии позволяют создать интегрированную интеллектуальную систему безопасности здания с использованием всех традиционных систем.

Специальная программа собирает информацию со всех систем, подключенных к единому диспетчерскому пункту. На экране монитора одновременно отображается несколько окон, предоставляющих информацию о событиях, происходящих в разных системах. При возникновении аварийной ситуации диспетчер немедленно получает сигнал тревоги. В интегрированную систему также может быть включена система оповещения сотрудников, позволяющая при необходимости немедленно начать отправку сигналов тревоги по зданию.

В отеле Astoria используются различные типы пожарных датчиков:

- Датчики, которые сообщают об открытии или разрушении дверей и окон, используются для защиты дверей зданий, включая лифты, и передают информацию в системы контроля доступа.;
- Датчик, реагирующий на разбитое стекло (акустический);
- Датчики, реагирующие на проникновение в камеру (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и т.д.);
- Датчики для защиты отдельных предметов, используемые для защиты физических лиц, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями и т.д.

Видеонаблюдение в отеле "Астория" осуществляется по нескольким принципам:

- Открытое (без маскировки): по периметру здания, на парковке (если таковая имеется), в зоне центрального входа, в зале регистрации, большом холле, в особо важных помещениях, офисных и подсобных помещениях.;
- Скрытые в коридорах жилых помещений, особо важных помещениях (дублируются открыто установленные камеры) (часы, светильники, предметы интерьера, маскировка на стенах); способ установки камеры зависит от того, где она установлена. Поэтому для наружного телевизионного наблюдения на парковке рекомендуется использовать цветную панорамную телевизионную камеру с широким углом обзора. Количество камер определяется в зависимости от размера зоны наблюдения.

В отеле Astoria действуют правила, которым гости должны следовать:

– По прибытии в отель гость должен ознакомиться с правилами, установленными в заведении, подписать документы, свидетельствующие о том, что он с ними ознакомлен, и пообещать их соблюдать.;

– Проживающие могут курить только в специально отведенных для этого местах;

– В случае задымления или пожара, пожалуйста, немедленно свяжитесь с персоналом отеля и следуйте инструкциям [10].

Соблюдение этих мер пожарной безопасности поможет вам избежать травм, защитить свое здоровье, собственную жизнь, жизни близких и хорошо провести время в отеле Astoria.

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 [10].

Общие технические требования к охранному видеонаблюдению определяет ГОСТ Р 51558-2014 «Средства и системы охранное 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, видеорегистратор 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 [10].

Единые технические требования к объектовым подсистемам техсредств охраны, разработанные в 2008 году, определяют характеристики надежности и сертифицирования 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 (протокол №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 [8].

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

- 1) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
- 2) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».
- 3) ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».
- 4) ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».
- 5) НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.
- 6) НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.

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

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

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

10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования». Косвенно сюда относят и другие нормативные акты, например, СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения и ряд других.

Кто ответственный за пожарную безопасность? Ответственным за противопожарную безопасность по умолчанию является руководитель или владелец организации. Он также имеет право назначить ответственным другое должностное лицо, если круг его обязанностей или характер деятельности является смежным с функцией обеспечения пожарной безопасности. Также за должностными лицами может быть закреплен определенный участок, на котором они будут отвечать, например, за инструктаж, эвакуацию и так далее [9].

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 [8].

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 [4]:

- 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

Служба приема и размещения – Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов, и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

Должностные обязанности работников службы приема и размещения, уровень их квалификации, навыки и знания определяются профессиональными стандартами.

При расчете потребности в персонале отеля учитывают:

- Имеющееся бронирование (на неделю, месяц, год);
- Среднюю продолжительность пребывания гостя;
- Долю краткосрочного бронирования (в процентах);
- Тенденции загрузки (в сравнении с предыдущим годом).

Оборудование стойки ресепшн состоит из компьютерного терминала с клавиатурой, размещенном на рабочем столе или в нише стола, принтера для печати счетов для гостей, специальной секции для наличных денег, устройства кодировки ключей и клавиатуры для системы кодировки, аппарата для приема кредитных карт, телефона, стеллажей, полок, выдвижных ящиков для бумаг, бланков и форм [11].

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

Сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать.

Администратор службы приема и размещения встречает и приветствует гостей, осуществляет их регистрацию в системе управления гостиницей, размещение, осуществляет работу по выдаче ключей от номеров, оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, организует хранение ценностей гостей, получает почту и сообщения; принимает и вручает корреспонденцию гостям, информирует гостей о дополнительных платных услугах, организует предоставление платных услуг гостиничного предприятия, в том числе подключение междугородней и международной связи в номер, отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы, рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению, осуществляет расчет с гостями при их выезде,

организует выезд и проводы гостей, ведет журнал и книгу сдачи дежурства. Администратор ночной смены выполняет функции ночного аудита.

Администратор должен обеспечивать безопасность проживания гостей в следующих вопросах:

- Обеспечивать сохранность денежных средств, находящихся в ведении администратора;
- Сохранять конфиденциальность информации, полученной от гостей, или связанной с организацией процесса обслуживания;
- Информировать руководство об оставленных гостями вещах;
- Знать и грамотно применять инструкцию поведения в гостинице при чрезвычайных и экстренных ситуациях;
- Обеспечивать соблюдение персоналом смены инструкций, правил и норм охраны труда и техники безопасности, санитарно-гигиенических правил.

Чтобы организовать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы, можно выполнить следующие шаги:

- 1) Разработать должностные инструкции. В них должны быть указаны умения и навыки, внутренние качества, которыми должен обладать сотрудник для успешного выполнения поставленных целей, а также сведения о необходимом уровне образования и опыте работы по данной должности.
- 2) Создайте папку с документами для каждого сотрудника. Оно должно включать в себя: описание работы и абсолютные стандарты. Речевой модуль, советы по действиям в определенных ситуациях. Приказ и дополнительные документы, регламентирующие работу данного сотрудника.
- 3) Знакомьте подчиненных и проводите постоянные инструктажи. Необходимо рассказать о приеме, регистрации, размещении и выписке гостей, о порядке целей, функциях и сервисных технологиях служб приема и размещения.
- 4) Распределить обязанности и определить степень ответственности подчинённых.
- 5) Координировать деятельность подчинённых.
- 6) Осуществлять контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб приема и размещения.
- 7) Стимулировать подчинённых и реализовывать меры по обеспечению их лояльности.
- 8) Организовать и контролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте [11].

Важно помнить, что организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения зависит от специфики гостиницы и может меняться со временем.

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

Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества — это одна из компетенций специалиста в области гостиничного дела

В рамках этой компетенции необходимо:

1) Руководить работой персонала по приему и размещению гостей в организации встреч, приветствий, обслуживания гостей, регистрации и размещения, охраны труда на производстве и передачи дел сотрудниками в конце смены

2) Контролировать соблюдение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов предоставления услуг по приему и размещению.

Для контроля качества работы персонала в отеле может быть применена следующая процедура:

1) Процедура "секретного звонка". Сотрудники сторонних организаций регулярно звонят сотрудникам служб приема и размещения, отделов продаж и бронирования, чтобы проверить качество и полноту обработки входящих звонков.

2) Опция «Дежурный менеджер». Она позволяет контролировать и оценивать работу персонала в выходные дни.

3) Ежедневное 10-минутное обучение в рамках отдела. Руководители каждого отдела разрабатывают свои собственные программы обучения на работе.

4) Ежегодная проверка соблюдения отелем стандартов бренда. В процессе данной проверки внешним экспертом проверяются стандарты обслуживания гостей персоналом отеля.

Ведение регистрационного журнала способствует выявлению слабых мест в работе гостиничных служб, их устранению в ходе повседневной работы.

Также ответственные менеджеры могут оперативно следить за персоналом.

Внешний контроль может использоваться в форме полноценного кадрового аудита, где контроль за выполнением обязанностей сотрудниками носит временный характер и является одной из частей всего комплекса аудита.

Методический инструментарий может быть в форме: экспертных оценок, ситуативной групповой и индивидуальной диагностики, методики «секретного гостя».

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

Работа сотрудников службы организуется в индивидуальной или бригадной форме.

При расчете потребности в персонале отеля учитывают:

- Число занятых комнат, средняя продолжительность пребывания гостей;
- Занятие комнат сверх имеющихся мест;
- Действующие стандарты (например, сколько времени нужно горничной, чтобы убрать освободившийся номер);
- Фактическая работоспособность (например, горничной).

Работники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда должны быть обеспечены оборудованными рабочими местами. Уборку номеров в гостинице осуществляют горничные, остальных помещений – уборщицы.

Уборка номеров предполагает наличие специального оборудования, уборочных материалов и инвентаря [11].

Работники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда должны быть обеспечены оборудованными рабочими местами. Уборку номеров в гостинице осуществляют горничные, остальных помещений – уборщицы. Уборка номеров предполагает наличие специального оборудования, уборочных материалов и инвентаря.

К уборочным материалам относятся чистящие и моющие средства; к уборочному инвентарю – ведра, щетки, совки для сбора мусора, тряпки; к уборочному оборудованию – пылесосы, поломоечные машины, тележки горничных. На этаже должны быть специальные помещения для хранения средств уборки. В конце смены горничные должны привести все средства уборки в порядок и убрать в отведенное для их хранения место.

Экономист гостиницы устанавливает нормы расхода чистящих и моющих средств, которые поступают на этажи со склада, при этом руководитель службы выписывает требование на эти средства.

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

Важнейшей функцией службы эксплуатации номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений [11].

Сотрудники службы носят форменную спецодежду, должны знать и выполнять инструкции, касающиеся их обязанностей, а также инструкции в области техники безопасности и противопожарной безопасности.

За горничными закрепляются определенные номера, а за уборщицами соответствующие уборочные площади.

Служба эксплуатации номерного фонда ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приёма. Сообщения службы приёма о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы.

В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приёма [10].

В службу эксплуатации номерного фонда также входят прачечная и бюро забытых вещей. Перед сдачей белья в прачечную и по получении его оттуда оно пересчитывается. Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трёх месяцев.

Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы — это одна из профессиональных компетенций.

Для этого необходимо:

- 1) Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2) Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.
- 3) Рассчитывать нормативы работы горничных.
- 4) Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
- 5) Составлять графики работы персонала и распределять обязанности между работниками.
- 6) Проводить инструктаж персонала службы и обучающие занятия.
- 7) Оформлять отчётную документацию.
- 8) Информировать потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
- 9) Вести учёт забытых вещей.
- 10) Работать с просьбами и жалобами гостей

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей [11].

Контроль качества уборки и содержания жилых номеров ежедневно осуществляет заведующий этажом или тот, кому вменены эти полномочия. Кроме этого, администрация гостиницы может организовать комиссию по проверке содержания номеров. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей — одна из профессиональных компетенций (ПК 3.3) по специальности «Гостиничное дело».

Для этого необходимо:

- 1) Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- 2) Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

Чтобы овладеть этой компетенцией, необходимо знать:

- критерии и показатели качества обслуживания;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
- систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Также необходимо иметь практический опыт:

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [11].

Из приведенных выше примеров требований по безопасности в гостинице можно заключить, что они направлены на обеспечение максимально комфортного и, прежде всего, безопасного пребывания гостей.

6 Индивидуальное задание

Проведение различных видов уборочных работ

Housekeeping – служба, основной обязанностью которой являются различные виды уборочных работ в гостинице. Выражение переводится с английского языка как «уход за домом» и в применении к отелю обозначает комплекс мероприятий по поддержанию порядка и обслуживанию гостей. Сегодня эта задача решается двумя способами: формированием собственной структуры специалистов по чистоте и комфорту или передачей задачи на аутсорсинг. Объем и частота обслуживания номеров зависит от уровня отеля, но обычно экономить в этом направлении не разрешается. Снижение качества уборки немедленно сказывается на заполняемости помещения и прибыли предприятия.

Принято выделять 3 основные зоны уборки:

- Помещение;
- Общая зона - Техническое помещение;
- Входная группа и прилегающая к ней территория.

Важно, чтобы уборка была как можно более незаметной: рекомендуется убирать помещение в отсутствие гостей. Уборка общественных помещений в отеле включает в себя уборку таких зон, как входная дверь, передний двор, лестницы, холлы, лифты, коридоры, лестничные пролеты, административные, технические, инженерные и офисные помещения.

Последовательность уборки любого общего помещения:

- 1) Выньте мусорное ведро, вымойте его и положите на место пакет.
- 2) Очистите от грязи и пыли мебель, оборудование, оргтехнику, подоконники, светильники, радиаторы отопления.
- 3) Почистите пылесосом мягкую мебель и ковровое покрытие.
- 4) Протрите выключатель, поручень, подлокотник кресла, рабочий стол и дверную ручку тряпками, смоченными в дезинфицирующем растворе.
- 5) Вымойте пол чистящим раствором.
- 6) Проветрите помещение.

Ежемесячно проводится генеральная уборка, передвигается мебель, моются и обрабатываются специальными моющими и дезинфицирующими средствами все поверхности, включая стены, окна, двери, вентиляционные и отопительные приборы, светильники. Помещения офиса включают в себя комнаты для сотрудников, раздевалки для них, ванные комнаты и душевые кабины для персонала, коридоры, лестницы, лифты, кабинеты для администрации, бухгалтерии, смотрителей и т.д. В их обязанности входит

чистка ковров, мытье окон, дверей, стен и полов, дезинфекция ванных комнат для сотрудников, уборка мусорных баков, вывоз мусора и уборка прилегающих территорий.

В основном существует 3 вида уборки гостиничных номеров:

1) Регулярная. Она производится во время пребывания гостей. Личные вещи гостей находятся в номере, поэтому требуется особое внимание и такт.

2) Заполните. Это делается после отъезда гостей. Для достижения наилучших результатов в этой области часто используется контрольный список, чтобы вы не пропустили то, что вам нужно.

3) Общие. Это делается 2 раза в год и обычно включает в себя закрытие комнаты на продажу. В течение этого времени все шторы, гардины и покрывала в комнате снимаются и заново убираются. Работники переворачивают и выносят кровати, передвигают все шкафы и прикроватные тумбочки, а также полностью пропылесосили все полы.

Все виды уборки в отеле проводятся в соответствии с заранее установленными стандартами и состоят из 3 основных этапов:

1) Подготовка тележки.

2) Уборка помещения, которая выполняется по периметру слева направо или справа налево, без разметки.

3) Расстановка мебели и аксессуаров для создания аккуратного вида помещения.

В каждом отеле существуют свои стандарты организации работы горничных и обеспечения порядка в номерах. Во многом это зависит от категории отеля и отношения руководства к этому вопросу.

В ходе учебных упражнений были освоены уборка в общественных местах и уборка номеров.

Во время работ использовалось специальное оборудование и чистящие средства:

-Пылесос;

-Генератор озона воздуха;

- Чистящие средства для протирки салфеток и т.д.

В заключение можно утверждать, что данное оборудование, инвентарь и этапы работ позволяют эффективно выполнять работы по поддержанию чистоты на территории отеля.

Заключение

Была достигнута цель в ходе учебной практики, были повторно и подробно изучены схемы организационных структур управления гостиницы, а именно «Астория», были выполнены следующие задачи:

- Отработка методики организации рабочего места служб приема и размещения.
- Подготовка и обработка документов о загрузке номеров, ожидаемом заселении, выезде, состоянии номера, начислении на счет гостя дополнительных услуг;
- Развитие навыков общения с потребителями в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранных языках, использование приемов и техник эффективного общения с гостями, деловыми партнерами, коллегами, технологий саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Отработка взаимодействия с туристическими агентствами, туроператорами и другими сторонними организациями.
- Выяснение потребностей и пожеланий гостей относительно сервиса.
- Отработка навыков регистрации иностранцев.
- Управление предоставлением услуг, предоставляемых отелем (по договору);
- Регистрация и оформление счетов гостей.
- Отработка навыков начисления и взаиморасчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, вакантных мест, гостей (пребывание, выселение, выезд).

В период обучения были приобретены навыки и практические умения, приобретенные в ходе участия в работе предприятия. Полученные знания являются отличной основой для дальнейшего совершенствования знаний для работы на предприятии и приобретения новых навыков.

"Астория" способна предоставить гостям все необходимые и дополнительные услуги для комфортного пребывания гостей, расслабления и релакса. Несмотря на небольшой срок работы, «Астория» сумела 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 ASTORIA HOTEL VLADIVOSTOK. Официальный сайт. – URL: <https://astoriavl.ru/> (дата обращения: 09.05.2024)
- 2 «Астория» – отель с историей. Текст: электронный // GREY CHIC. – URL: <https://inlnk.ru/emdjyA/> (дата обращения 08.05.2024)
- 3 ООО «Нова». Текст: электронный // rusprofile. – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/1202500020667> (дата обращения: 10.05.2024)
- 4 СПАРК. Текст: электронный // интерфакс. – URL: <https://inlnk.ru/NDzQg8>(дата обращения: 11.05.2024)
- 5 ООО ГОСТИНИЦА «АСТОРИЯ». Текст: электронный // Чеко. – URL: <https://checko.ru/company/gostinica-astoriya-1084823001042> (дата обращения: 14.05.2024)
- 6 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ. Текст: электронный // Управление производством. – URL: <https://up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura/> (дата обращения 17.05.2024)
- 7 Путешествия. Текст: электронный // Астория 3*. – URL: <https://inlnk.ru/poLQyR> (дата обращения 18.05.2024)
- 8 StudFiles. Текст: электронный // Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. – URL: <https://studfile.net/preview/5273043/page:4/> (дата обращения 18.05.2024)
- 9 СТУДЕНТЫ РОССИИ. Текст: электронный // Методы продвижения гостиничных услуг. – URL:<https://xn--d1acyndcde.xn--p1ai/prodvizhenie-gostinichnyh-uslug/> (Дата обращения: 13.05.2024)
- 10 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofv.ru. URL:<https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostinicz-soglasno-antiterroristicheskoj> (дата обращения: 09.05.2024)
- 11 КонсультантПлюс. Официальный сайт. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_210988/7108da7ea86879157969697175c34b96d4bd386a/ (дата обращения: 15.05.2024)

Приложение А
Организационная структура и взаимодействие подразделений

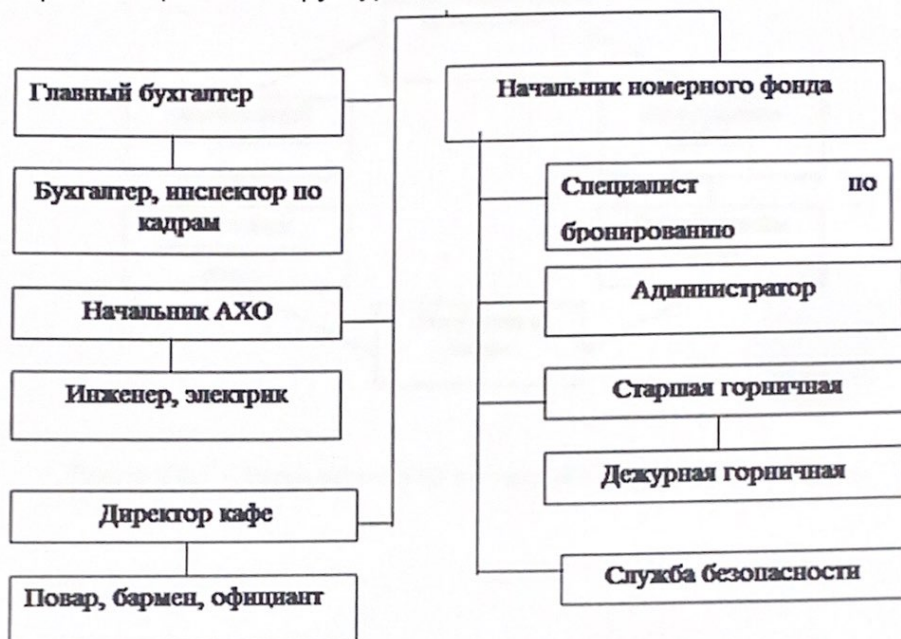


Рисунок А.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Приложение Б
Технологический процесс обслуживания в гостинице



Рисунок Б.1 – Технологический процесс обслуживания в гостинице

Приложение В

Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

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/! Добро пожаловать в (озвучить названия отеля) «чем могу вам помочь?»	Помните, ВЫ всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливается ранее, и вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени
Уточняет имя гостя	«Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	Обратиться к гостю по имени, не употребляя «вы», обращаться желательно по имени и отчеству
Уточняем, было ли сделано бронирования ранее	«подскажите, пожалуйста, вы бронировали?»	Если гость бронировал номер, обращаемся к программе OPERA и обращаемся к вкладке arrivals» Если бронирования не было тогда в программе OPERA осуществляем процедура «WALK In»
Просит предоставить паспорт	«Для заселения мне понадобится ваш паспорт» «Будьте добры ваш паспорт»	Если гость отказывается предоставить паспорт, то гостю необходимо озвучить необходимые данные
Подтверждает детали бронирования	«давайте с Вами сверим детали бронирования» «Итак, вы забронировали номер на имя..., будете проживать с 10 февраля по 15 февраля, вами был выбран номер категории «sstandard» с включённым завтраком на весь период проживания на двух человек, так же ваше бронирования было не гарантированным»	Если детали бронирования некорректные, то их необходимо исправить в профайле
Уточняем, может ли сделать копию паспорта	«Могу ли я сделать копию вашего паспорта?»	Если гость отказался в копировании паспорта, то просим продиктовать данные паспорт. Если гость отказался в предоставлении и
Делаем копию необходимых данных (1 стр и прописка)	«Мари, как добрались до нашего отеля, проживали ли вы раньше в нашем отеле...и тд.»	Во время копирования паспорта, нужно спросить у гостя как прошел его поездка,
возвращает паспорт	«Вот пожалуйста, ваш паспорт»	Необходимо положить паспорт на стойку ресепшн, чтобы гость смог его забрать
Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	«Одну минуту, сейчас я проверю статус вашего номера»	Обратиться в программу Орега, во вкладку «room manager» Заселяем гостя в номер со статусом «inspected»
Проинформировать гостя о выдаче финансово-отчётных документах	«Мария, это ваш информационных счет, в котором указаны начисления за проживания, сверьте, пожалуйста, корректность начисления и подпишите счёт» «Подскажите, пожалуйста, каким способом будете оплачивать проживания?»	Распечатываем информационный счет с billing, показываем гостю, где необходимо подписать счет. Берём оплату и выписываем итоговый счёт, итоговый счёт с чеками вкладываем в конверт и отдаём гостю (не забываем скрепить счёты и чеки)

Продолжение таблицы В.1

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация
Информируем гостя о дополнительных услугах отеля	«Мария, хотим проинформировать вас, об услугах, которые имеются в нашем отеле...»	Информируем не только о платных услугах
Уточняет у гостя, будет ли он гарантировать доп. расходы	«Подскажите, пожалуйста, будете ли вы гарантировать дополнительные услуги?»/ внести депозит на доп. расходы	Если гость захотел прогарантировать, то стоит спросить, как гость будет это делать (наличными, либо это безнал 5000/3000. Оформляем депозит в «billing», pail out квитанцию о внесении депозита)
Информирует о месторасположении вашей комнаты	«Пожалуйста, Мария, это ваша гостевая карта на ней написан номер вашей комнаты написан на гостевой карте, номер находится на 3 этаже, лифт располагается с левой стороны от стойки ресепшн»	Нельзя проговаривать номер гостя, необходимо лишь озвучить, где написан номер комнаты
Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	«В нашем отеле завтраки проходят в формате шведского стола в ресторане «Рандеву», который находится на 5 этаже с 7 до 11 утра»	Если у гостя доп. вопросы, то администратор на них отвечает
Сообщает гостю, что стойка ресепшн доступна 24 часа в сутки	«Мы работаем круглосуточно, поэтому, если у вас возникнут какие-либо вопросы, вы можете позвонить по номеру телефона, который указан гостевой карте, а также на памятке гостя в вашем номере»	Если у гостя доп. вопросы, то администратор на них отвечает
Спрашивает нужна ли помощь с багажом	«Мария, подскажите, пожалуйста, вам нужна помощь с багажом?»	Если да, то необходимо позвонить в службу багажистов
Спрашивает, может ли он помочь чем-то ещё	«Могу ли я вам ещё 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 ИСПОЛЕНИЯ	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.

Продолжение таблицы В.2

ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ/ВАРИАНТЫ ИСПОЛЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
		средства, произнося вслух принятую 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 учебной практике

Студентка Ясенко Ксения Денисовна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г.

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

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

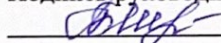
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
4	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
5	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
6	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6
8	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6
9	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	6
10	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6

11	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	
12	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6
	Проведение различных видов уборочных работ.	
13	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	6
	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	
14	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	6
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	
15	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	6
	Оформление документов на забытые вещи.	
16	Использование в работе знаний иностранных языков.	6
	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	
17	Оформление документации на хранение ценных вещей.	6
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	
18	Составление отчета.	12

Дата выдачи задания «06» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» мая 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Ясенко Ксения Денисовна

ФИО

Обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2024 г. по «25» мая 2024 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	отлично
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	отлично

Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			Отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Проведение различных видов уборочных работ.	Отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 25 мая 2024 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студентка Ясенко Ксения Денисовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

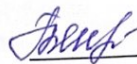
Группа СО-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

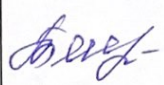
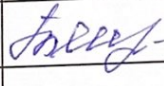
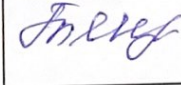
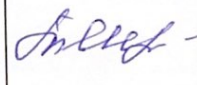
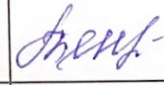
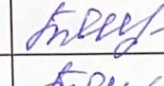
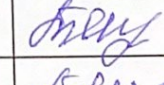
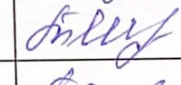
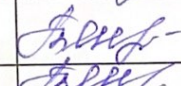
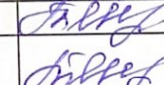
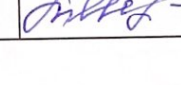
Сроки прохождения с «06.05.2024» по «25.05.2024»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2024 г

дата


подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2024	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	
07.05.2024	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	5	
08.05.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	5	
09.05.2024	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	5	
10.05.2024	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	5	
11.05.2024	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	5	
13.05.2024	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	5	
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	5	
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	5	
14.05.2024	Оформление и подготовка счетов гостей.	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	5	

15.05.2024	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	5	<i>Алекс</i>
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.	5	<i>Алекс</i>
16.05.2024	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	5	<i>Алекс</i>
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	5	<i>Алекс</i>
17.05.2024	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	5	<i>Алекс</i>
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	5	<i>Алекс</i>
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	5	<i>Алекс</i>
18.05.2024	Проведение различных видов уборочных работ.	5	<i>Алекс</i>
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.		
20.05.2024	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).	5	<i>Алекс</i>
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	5	<i>Алекс</i>
21.05.2024	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	5	<i>Алекс</i>
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.	5	<i>Алекс</i>
22.05.2024	Оформление документов на забытые вещи.	5	<i>Алекс</i>
	Использование в работе знаний иностранных языков.	5	<i>Алекс</i>
23.05.2024	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.	5	<i>Алекс</i>
	Оформление документации на хранение ценных вещей.	5	<i>Алекс</i>
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	5	<i>Алекс</i>
24.05.2024-	Обобщение полученных материалов.	5	<i>Алекс</i>
25.05.2024	Оформление отчёта практики.	5	<i>Алекс</i>
	Защита отчета по практике.	5	<i>Алекс</i>
25.05.2024	Дифференцированный зачет.	5	<i>Алекс</i>

Руководитель

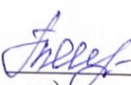
Алекс
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Ясенко Ксении Денисовны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

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

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.	Высокий
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	Высокий
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	Вс
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление документации на хранение ценных вещей. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А.
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студентки Ясенко Ксении Денисовны

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

Владивостокского государственного университета

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

полное название согласно приказу, юр.адрес

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

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

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

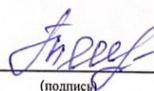
В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/
хорошо/отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

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

«25» мая 2024 г.



(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)