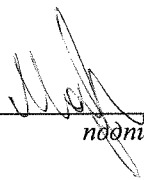
	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
 по профессиональному модулю
 ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
 ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
 программы подготовки специалистов среднего звена
 43.02.11 «Гостиничный сервис»



период с «18» марта по «14» апреля 2022 года

Студент группы СО-ГС-19 _____  _____ Мартынова А.Э.
подпись

Наименование предприятия: ООО «Лотте Отель Владивосток»

Руководитель практики от предприятия _____  _____ Захарова Е.П.
подпись

Отчет защищен:

с оценкой  Руководитель практики от ООО  Тен Ж.А.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	11
1.5 Перспективы развития предприятия.....	13
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	15
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	15
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	15
2.3 Информационные технологии предприятия.....	19
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	21
4 Система обеспечения безопасности.....	23
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	24
6 Индивидуальное задание.....	28
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	30
Приложение А. Схема проезда.....	31
Приложение Б. Холл ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	32
Приложение В. Номера ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».....	33

Введение

Гостиничный сервис – это перспективное направление по организации обслуживания в гостинично – ресторанных комплексах разных категорий клиентов в соответствии со стандартами данной классификаций средств размещения. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. Современный гостиничный бизнес предполагают интенсивное перемещение людей в пространстве, а последнее требует существования развитой инфраструктуры приёма и размещения туристов и деловых людей, которая бы не только была доступна для потребителей, но и обеспечивала её владельцам достаточную рентабельность и конкурентоспособность.

Под индустрией гостеприимства понимается предпринимательская деятельность на рынке услуг, связанная с обслуживанием гостей. Индустрия гостеприимства включает в себя также организацию общественного питания, физкультурно-спортивных и других развлечений, парки отдыха и т. п.

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику с 18 марта 2022 г. по 14 апреля 2022 г. в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток».

Целью прохождения практики является: сбор материалов, приобретение практических навыков самостоятельной работы основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- Выполнение уборочных работ в номерах гостиницы.
- Формирование тележки горничной.
- Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб.
- Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта.
- Сбор и анализ информации о ценах.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

Таким образом, индустрия гостеприимства представляет собой сферу услуг в области туризма, включающая и объединяющая различные предприятия туристской индустрии: гостиницы, туроператоры и туристские агентства, предприятия питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т. д., а также организации, оказывающие сопутствующие услуги.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

1.1 История создания и развития предприятия

Концерн «Lotte Group» начал своё развитие в Республике Корея в 1967 году, когда была основана компания «Lotte Confectionery». Последующее десятилетие компания расширяла своё присутствие на национальном рынке, развиваясь в области пищевого производства, строительства, нефтехимии, розничных продаж, гостиничном бизнесе и других отраслях хозяйства.

Компания «Lotte Hotel» была основана в 1973 году, на протяжении нескольких лет основатель Шин Гёк Хо ездил по всему миру, изучая работу крупнейших лидеров гостиничного бизнеса и первый отель был открыт в 1979 году. Им стал отель в Сеуле «Lotte Hotel Seoul», который и по сей день является визитной карточкой отельной индустрии Южной Кореи и компании Lotte.

В 1984 году в портовом городе Пусан, втором по значению городе Южной Кореи после столицы, открывается «Lotte Hotel Busan». В 1989 году компания расширяется с открытием новой гостиницы и парка развлечений «Lotte World Adventure», созданном по аналогии со знаменитым «Диснейлендом».

В 2000 году открывается гостиница-курорт на популярном у туристов острове Чеджу «Lotte Hotel Jeju».

Два года спустя в 2002 году в цепи появляется новый отель «Lotte Hotel Ulsan», возведённый в Ульсане, седьмом по величине городе Республики Корея.

В 2009 году происходит открытие шестого отеля сети в Сеуле «Lotte City Hotel Mapo».

Первая гостиница за пределами Кореи была открыта в 2010 году в Москве — «Lotte Hotel Moscow».

В 2014 году компания приобрела 100% долей в уставном капитале петербургского ООО «Файв Стар», которая владела правом на реконструкцию исторического здания на Исаакиевской площади в Санкт-Петербурге.[1] Компания запланировала создание отеля класса Люкс. Официальное открытие состоялось 31 мая 2017 года при участии губернатора Санкт-Петербурга Георгия Полтавченко. Торжественное открытие произошло 15 сентября 2017 года при участии CEO Lotte Group Шина Дон Бина. В 2015 году началось строительство отеля в Самаре, открытие которого было приурочено к Чемпионату Мира по футболу 2018. В конце 2017 года руководство компании анонсировало о планах ребрендинга действующего отеля во Владивостоке под бренд Lotte Hotel.

В 2017 году состоялось торжественное открытие новой категории отелей Lotte - Signiel, ещё более премиальной. Новый отель в Сеуле будет размещён в небоскребе World Tower на уровне с 75 этажа. Сам небоскреб стал пятым по высоте зданием в мире (555 метров).

«Hyundai» был построен в 1997 году. После того, как сменилась управляющая компания, «Hyundai» вошел в известную южнокорейскую сеть отелей LOTTE. После сделки новый собственник отеля заявлял, что к официальному открытию гостиницы не намерены проводить реконструкцию номеров, а сменится только вывеска.

На сегодняшний день «Lotte Hotel Vladivostok» является первым Владивостокским отелем представительского класса. Гостиницы сети LOTTE открыты в Москве, СанктПетербурге, Самаре и Владивостоке.

«Lotte Hotel Vladivostok» располагается в центре города, в 10 минутах ходьбы от Корабельной набережной с видом на остров Русский. Расстояние до международного аэропорта Владивостока составляет 46 км. «Lotte Hotel Vladivostok» занимает двенадцатиэтажное здание и располагает всем необходимым для комфортного проживания и отдыха. Нулевой этаж гостиницы включает главное фойе, зону отдыха, стойку регистрации прибывающих гостей, камеру хранения. На последующих этажах гостиницы расположены гостиничные номера.

На 1 и 2 этажах гостиницы расположены офисные помещения, которые сдаются в аренду. «Lotte Hotel Vladivostok» готов предложить своим гостям круглосуточную парковку.

Гостиница «Lotte Hotel Vladivostok» расположен по адресу Россия, 690091, Владивосток, ул. ул. Семеновская, 29. Телефон –8 (423) 240-22-33 (Приложение А).

Таким образом, «Lotte Hotel Vladivostok» расположен в центре города Владивостока, является стильным и современным отелем представительского класса.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия

Учредительные документы – это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус.

В учредительных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения:

- 1) наименование организации;
- 2) место ее нахождения, то есть юридический адрес;
- 3) порядок управления деятельностью юридического лица.

В дополнение в учредительных документах может быть определен предмет и цель деятельности юридического лица.

Организационно-правовая форма – это форма организации предпринимательской деятельности, закрепленная юридическим образом. Она определяет ответственность по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий.

Каждая организационно-правовая форма организаций предполагает конкретный перечень обязательств, устанавливает право сделок от лица организации, задает управленческую структуру и прочие элементы функционирования предприятий.

Перечень и описание применяемых в Российской Федерации организационно-правовых форм закреплен в нормах Гражданского Кодекса РФ и соответствующих нормативных актах.

«Lotte Hotel Vladivostok» – это общество с ограниченной ответственностью; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

Основным нормативным документом «Lotte Hotel Vladivostok» является Устав, согласно которому [2]:

- 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.
- отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, общество может заниматься только на основании специального разрешения.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

- официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги;
- регистрирующее ведомство;
- наличие лицензии и аккредитации для определенных сфер деятельности.

В «Lotte Hotel Vladivostok» имеются следующие учредительные документы:

- приказ «О запрете курения на территории Lotte Hotel Vladivostok»;
- правила противопожарного режима в РФ;
- памятка руководителю группы;
- бесплатные услуги Lotte Hotel Vladivostok»;
- сертификат соответствия;
- правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Lotte Hotel Vladivostok»;
- приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;

- свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «пять» звезд;
- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это совокупность отделов и служб, занимающихся построением и координацией функционирования системы управления, разработкой и реализацией управленческих решений.

Основой для появления и функционирования того или иного типа организационной структуры управления на предприятии, является горизонтальное разделение труда, при котором весь объем работы разбивается на компоненты.

Организационная структура есть выражение формы кооперации и разделения труда в сфере управления. Она оказывает прямое воздействие на функционирование предприятия. Организация взаимодействия структурных подразделений должна проводиться на базе системы бизнес-процессов предприятия, построенной так, чтобы каждый бизнес-процесс был самостоятельным и замыкался внутри одного подразделения.

Организационная структура предприятия ООО «Lotte Hotel Vladivostok» представлена на рисунке 1.

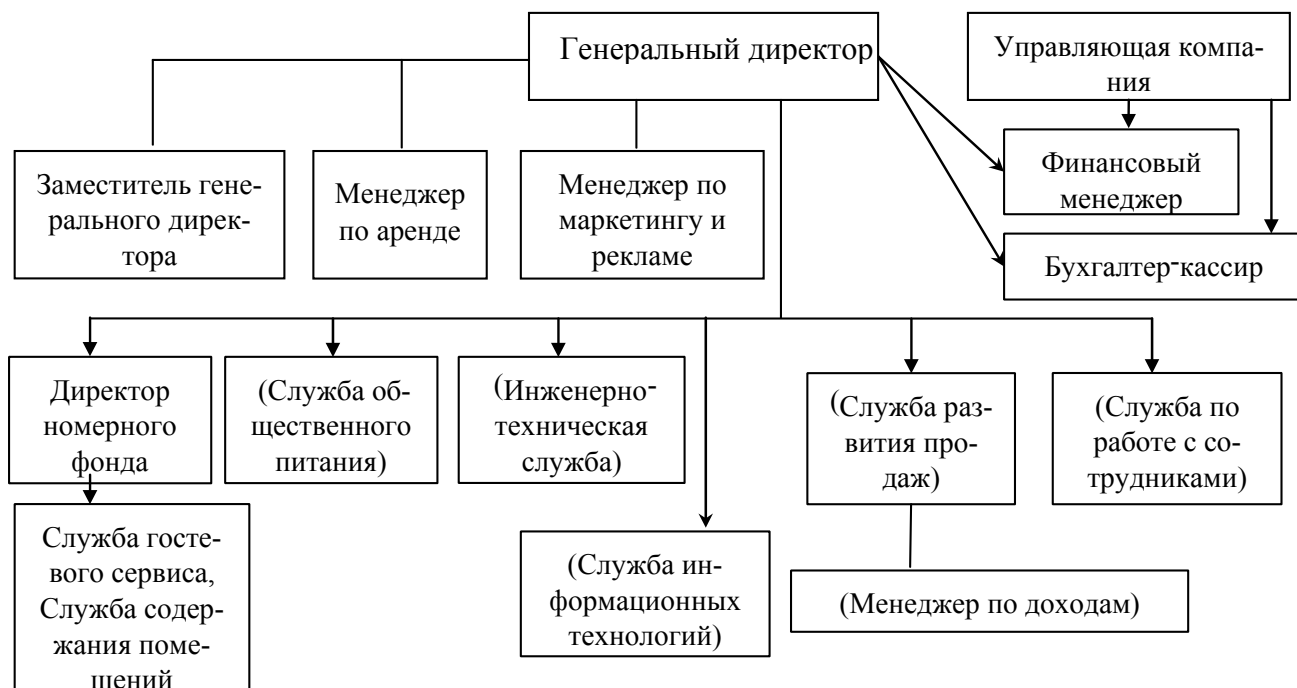


Рисунок 1 – Организационная структура «Lotte Hotel Vladivostok»

К важнейшим функциям генерального директора «Lotte Hotel Vladivostok»

К важнейшим функциям генерального директора «Lotte Hotel Vladivostok» относятся[1]:

- 1) Обеспечение рентабельности ведения гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг.
- 2) Определение общих направлений предприятия в рамках поставленных задач и целей, проведение финансовой политики организации.

Генеральный директор осуществляет оперативное управление деятельностью ООО «Lotte Hotel Vladivostok» свою деятельность он осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ, а также на основании Устава гостиницы.

Для эффективного управления отелем необходимо, чтобы все управленческие решения, направленные на удовлетворение потребностей гостей, опирались на строго зафиксированную управленческую иерархию.

Организационная структура управления «Lotte Hotel Vladivostok» направлена на решение двух основных задач. Первая – задача рациональной организации труда на каждом рабочем месте. Вторая – задача мотивации каждого работника организации к производительному и качественному труду.

На администраторов, специалистов службы номерного фонда ООО «Lotte Hotel Vladivostok» возлагаются следующие функции:

- 1) Прием и регистрация посетителей, оформление необходимой документации.
- 2) Обслуживание и консультирование посетителей, по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- 3) Обеспечение контроля за соблюдением подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда и пожарной безопасности, своевременностью и качеством подготовки номеров и мест к заселению; сохранностью материальных ценностей; своевременностью оплаты за проживание в гостинице и предоставляемые услуги.
- 4) Информирование руководства об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

Важное место в сервисной деятельности занимает отдел АХС это руководители службы, старшие горничные, горничные. В должностные обязанности горничных ООО «Lotte Hotel Vladivostok» входит [3]:

- уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиничного предприятия, санузлов и других закрепленных помещений;
- принятие номера от проживающих при их выезде;

– при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщить администратору;

Очень важным в обеспечении конкурентоспособности данного гостиничного предприятия является четкое соблюдение горничными основных правил выполнения уборочных работ:

- заходить в номер только с разрешения клиента;
- заходить в номер только со стуком дважды, интервал 50-30 секунд;
- не трогать личные вещи клиента;
- не открывать шкафы, тумбочки с личными вещами клиентов;

Характеристика и функции служб «Lotte Hotel Vladivostok» представлены таблице 1.

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Служба	Функции
Коммерческая служба	Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату.
Отдел бухгалтерии	Отдел бухгалтерии отвечает за финансовую деятельность компании, выплаты сотрудникам и учет средств и материалов компании. В данную службы входит отдел планирования и внутреннего контроля ведет контроль издержек производства, планирует бюджет и прибыль компании, и численность работников на год и отдел кадров отвечает за кадровую политику, прием, увольнение, адаптацию персонала, соблюдение правил компании, предоставление социальных гарантий, питание, обучение и продвижение сотрудников.
Служба закупок и логистики	Покупка всех необходимых для гостиницы товаров. Этот отдел должен выбирать товары лучшего качества, основываясь на заказах и спецификациях, а также подтверждать необходимость покупки данного товара и приемлемость.
Служба безопасности	Отвечает за пожарную безопасность отеля. Выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. При этом предприятие может поручить выполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.
Служба гостевого сервиса	Связующее звено между клиентами и руководящим составом. Отдел приема и распределения производит бронирование, регистрирует гостей и распределяет номера, принимает почту, телеграммы и письма.
Служба содержания помещений	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест чистыми и в порядке. В этом отделе также подразумевается служба няни (сиделки). Отвечает за обеспечение Хозяйственного отдела чистым бельем ежедневно. В этом отделе предоставляются услуги по химчистке и стирке белья. Служба содержания помещений обеспечивает процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, службы уборки помещений, множительной службы, услуги склада.

Продолжение таблицы 1

Служба общественного питания	Сотрудники, специализирующиеся на управлении оказанием услуг питания клиентам отеля, функционируют в составе административной службы. Следует отметить, что менеджер по общественному питанию руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок (кухню). Менеджер по общественному питанию также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, и др.
Инженерно-техническая служба	Важный отдел компании, который отвечает за техническую поддержку отеля: водоснабжение, отопление, свет, звук, обслуживание и ремонт здания и его оборудования. Отдел технического обеспечения включает в себя: службу электриков; службу механиков; ремонтную службу. Данная служба осуществляет профилактический и текущий ремонт не только номерного фонда и установленного в нем оборудования, но и всего гостиничного предприятия.
Служба по работе с сотрудниками	Входит в состав административной службы, вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В его обязанности также входит ведение личных дел всех сотрудников гостиничного предприятия.
Служба развития и продаж	Занимается определением сегмента потребителей, определением методов привлечения клиентов, определением ценовой политики гостиницы, разработка и апробация на фокус-группах основного инструментария.
Служба информационных технологий	Занимается установкой и обслуживанием программного и сетевого обеспечения компании.
Дополнительные службы	Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения и другие подразделения.

Как и другие службы гостиницы, административная служба находится в подчинении генерального директора ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», который занимается, принимая во внимание небольшие масштабы деятельности данного гостиничного предприятия, планированием, координацией, контролем деятельности данной службы.

Менеджер по персоналу, входящий в состав административной службы ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В его обязанности также входит ведение личных дел всех сотрудников гостиничного предприятия.

Сотрудники, специализирующиеся на управлении оказанием услуг питания клиентам отеля, функционируют в составе административной службы ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток». Следует отметить, что менеджер по общественному питанию ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» руководит подразделениями общественного питания, включающие в себя ресторан, кафе, бар, подразделение по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок

(кухню). Менеджер по общественному питанию ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» также составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, и др.

Служба безопасности ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» поддерживает порядок и безопасность, так как гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов.

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Основные задачи ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»:

1) Стратегическое планирование деятельности компании, общее управление персоналом, контроль всех бизнес-процессов сети.

2) Обеспечить безупречный сервис;

3) Поддержание высочайших стандартов качества предоставления услуг;

4) Привлечение новых клиентов.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1) Предоставление номеров в гостинице «Lotte Hotel Vladivostok» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

2) Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

3) Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

4) Своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.

Отель предлагает размещение в 172 номерах различных категорий: Делюкс, Супериор, Люкс, Премьер.

Категория «Королевский Люкс» – современные номера 130 кв.м. с 1 большой двухспальной кроватью.

Категория «Президентский Люкс» – лаконичные современные номера 50 кв.м. с 1 большой двухспальной кроватью, для гостей, которые ценят личное пространство.

Категория «Премьер Люкс Семейный» – просторные однокомнатные номера 42 кв.м., с уютной гостиной, лучший вариант для длительного пребывания. В номере имеется: широкая двуспальная кровать; 1 дополнительное спальное место; диван; журнальный стол; удобное рабочее место; кондиционер; мультимедиа–телефон; бесплатный Wi-Fi; телевизор; сейф; холодильник; ванная комната с душем; фен; 2 минеральные воды для каждого гостя; вид на город.

Услуги, предлагаемые гостям: 172 стильных номеров:

- бесплатный Wi-Fi. На всей территории отеля предлагаем вам воспользоваться бесплатным высокоскоростным доступом в Интернет;

- бесплатная минеральная вода. 2 бесплатные бутылки минеральной воды в номере.

- стандарты завтрака. В каждом отеле вам предложат вкусный и сытный завтрак, который зарядит энергией на целый день.

- бесплатный бизнес центр. К вашим услугам бизнес–центр, где вы найдете все самое необходимое.

- Оздоровительный центр . Не стоит прерывать свои тренировки даже вдали от дома: в наших отелях оборудованы современные фитнес–залы с силовыми и кардио–тренажерами, бассейном и сауной.

- меню «на вынос» 24/7. В лобби и ресторанах наших отелей вы всегда можете купить сэндвичи и легкие закуски, а также выпить чашечку ароматного кофе или чая.

- стандарты безопасности. Безопасность гостей – первостепенная задача для нас.

Номера и общественные зоны отелей соответствуют стандартам безопасности отрасли, а для сохранности особо ценных вещей вы всегда можете воспользоваться сейфами в номерах или сейфовыми ячейками на стойках ресепшн.

- киоск полезных мелочей. В отелях сети вы всегда можете приобрести полезные мелочи для путешествий или приятные сувениры.

Lotte Отель Владивосток ежедневно рад предложить гостям завтрак, корейские деликатесы в ресторане «Хэкымган» и коктейли в уютном европейском лобби-баре РАНДЕВУ.

Ресторан «Хэкымган» – изобилие корейских деликатесов и близость Поднебесной послужили вдохновением для создателей ресторана ХЭКЫМГАН, в котором подают блюда корейской кухни в уютном современном интерьере.

Лобби–бар «Рандеву» – свежие сэндвичи и ароматный кофе в домашней атмосфере лобби–бара будут отличным дополнением к процессу плодотворной работы или отдыху.

Банкетный зал «Даймонд» – просторный зал на 80-400 гостей, площадью в 481 кв.м и может быть разделен на два «Малых Даймонда» - каждый по 240,5 кв.м.

Банкетный зал «Эмеральд» - зал вмещает от 30 до 50 человек, размером в 64,4 кв.м, высокими потолками и дневным освещением, оформленный в классическом стиле.

Банкетный зал «Опал» - идеальное место для проведения маленьких частных торжеств, бизнес-семинаров, переговоров и других форматов мероприятий. Вмещает до 40 человек. Имеет площадь в 50 кв.м.

Банкетный зал «Рубин» - небольшой, уютный банкетный зал «Рубин» подойдет для проведения маленьких частных торжеств, вмещает до 40 человек и имеет площадь в 50 кв.м.

Таким образом, отель предоставляет широкий спектр услуг, размещение в номерах, а также проведение конференций в банкетных залах, полностью оборудованных для мероприятий.

1.5 Перспективы развития предприятия

Lotte Hotels – первая российская сеть отелей, представленная на международном рынке. В России, Корее, Америке, Австралии, Канаде и Японии сеть отелей гарантируем сервис мирового класса. Наши гости выбирают Lotte, потому что уверены в отличном завтраке, бесплатном WI–FI на всей территории отеля, уютных и чистых номерах и гостеприимном обслуживании со стороны персонала, а так же – это крупнейшая международная сеть отелей, динамично растущий и развивающийся бренд. Гостиницы Lotte предоставляют гостям сервис мирового класса. 30 отелей сети, располагающихся в 4 городах России, и в 7 городах Кореи с общим номерным фондом свыше 11000 комнат активно развивается, стремясь к новым вершинам. Сегодня отели сети можно найти в следующих городах: Сеул, Бусан, Чеджу, Улсан, Мапо, Москва, Санкт-Петербург, Самара, Владивосток. На всем своем географическом протяжении гостиницы Lotte предоставляют гостям сервис мирового класса. Так как отель Владивосток входит в сеть Lotte Hotels у него большое перспективное будущее. Это отель с самым большим номерным фондом, каждый год его посещают большое количество гостей. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди приезжающие в город на заработки и решающие какие-либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих [4].

Lotte Hotels сегодня – это:

- 48-летний опыт управления отелями
- лояльная аудитория гостей
- крупнейшая сеть отелей по объему номерного фонда в среднеценовом сегменте в России
- один из самых динамично растущих и развивающихся брендов
- рожденная в России и ставшая международной гостиничная сеть бизнес-класса с единым центром бронирования, общей корпоративной культурой и едиными стандартами обслуживания

- собственные разработанные стандарты сервиса
- один из самых динамично растущих и развивающихся брендов
- более 11000 номеров, Wi-Fi Интернет, конференц-залы и банкетные залы

Сеть отелей Лотте – это быстроразвивающаяся компания, целью которой является увеличение ее доли на рынке и за рубежом. Все отели Lotte уникальны и самобытны. Но в одном они похожи – Lotte Hotels умеет говорить спасибо своим гостям.

Таким образом, Lotte Hotels сегодня – одна из крупнейших сетей отелей по объему номерного фонда в среднеценовом сегменте в России и один из самых динамично растущих и развивающихся брендов.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Организационная структура гостиницы «ЛОТТЕ Отель Владивосток» является многоуровневой, состоит из большого количества отделов, каждым из которых руководит главный менеджер конкретного отдела. Структура управления выстроена таким образом, что Генеральный менеджер контролирует работу топ–менеджеров разных отделов, они, в свою очередь, главенствуют над своими заместителями, а заместители–над своими подчиненными.

Непосредственно персоналом занимается отдел кадров, который, ориентируясь на реальные возможности организации, осуществляет отбор квалифицированного персонала, разработку режимов работы и т.п.

Помимо формальной организационной структуры, которая определяет структуру подчинения, прав, обязанностей, полномочий и ответственности, присутствует также неформальная структура, которая не отражена в документах, но решает деловые задачи и цели предприятия на основе человеческих отношений в коллективе.

Для оплаты труда работников «Лотте Отель Москва» используется повременно-премиальная оплата труда.

Оплата труда производится (для обслуживающего персонала) – тарифные ставки и оклады, определяемые на основе тарифных коэффициентов тарифной сетки по оплате труда рабочих и минимального размера оплаты труда в «Лотте Отель Москва».

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток». Культура предприятия

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн–бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [6].

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли. Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Стоимость номеров ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Категория номеров	Цена за номер
-------------------	---------------

Продолжение таблицы 2

Королевский Люкс	От 52,682 рублей
Президентский Люкс	От 17,398 рублей
Премьер Люкс Семейный	От 16,182 рублей
Премьер Люкс	От 15,573 рублей
Делюкс Люкс	От 14,357 рублей
Джуниор Люкс	От 14,357 рублей
Делюкс	От 8,273 рублей
Супериор	От 7,665 рублей

Из таблицы видно, что цены на услуги размещения в гостинице находятся в среднем ценовом диапазоне. В гостинице существуют следующие категории номеров (Приложение Б):

1) Люкс: двухкомнатные номера повышенной комфортности с панорамным видом на море. Лучший вариант для длительного пребывания. Номера состоят из гостиной и спальной комнаты с широкой двуспальной кроватью.

2) Супериор: в номере имеется двуспальная кровать в спальном комнате, а так же прикроватные тумбочки, телефон с функцией зарядного устройства, будильника, телевизора, холодильник, рабочая зона, сейф, кондиционер.

3) Делюкс: это стильные и современные номера. Идеально подходят путешественникам, для которых комфорт и личное пространство так же важны, как и возможность плодотворно работать. Номера, состоящие из спальной комнаты с двуспальной кроватью и видом на город или море.

Подробная комплектация номеров гостиницы дается в приложении. Основные должностные обязанности сотрудников гостиницы представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Основные должностные обязанности персонала
ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

№ п/п	Должность по штатному расписанию	Основные обязанности
1	2	3
Служба приёма		
1	Дежурный администратор	Предоставление номеров и мест приезжающим. Производство расчётов за проживание и предоставление платных услуг;
3	Бухгалтер	Производит расчётную часть с администрацией, с горничными, с АХО, с сауной и т.д.
Служба обслуживания		
4	Коридорный	Доставляет багаж в номер. Сопровождает гостя в номер и особо важно – давать информацию об услугах гостиницы;

Продолжение таблицы 3

5	Водитель	Доставляет работников отеля в определённый пункт назначения;
Служба номерного фонда		
6	Супервайзер	Несёт ответственность за имуществом гостиницы, смотрит за выполнением работы горничных, сдаёт отчёт по номерам.
7	Горничная	Организация уборки номера. Контроль за исправностью санитарно – технического и другого оборудования в номере.
8	Рабочие	Осуществляет ремонт в номере, какой – либо сложности виде исправление санузла, электрических приборов и т.д.
Служба безопасности		
9	Охрана	Контроль за исправностью и общим состоянием приборов пожарной тревоги, аварийных осветительных средств, огнетушителей.
Служба питания и напитков		
10	Служба питания	Обеспечение туристов питанием, технология предоставление блюд и напитков.
11	Официант	Принимает заказ, оказывает помощь при выборе блюд.

Lotte Отель Владивосток предназначен для проживания деловых путешественников и туристов, традиционно предъявляющих повышенные требования к уровню комфорта в номерах. Lotte Отель Владивосток реализует множество корпоративных программ, направленных на повышение мотивации своих сотрудников. ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» объединяет в себе эргономичный дизайн и высокие технологии, создающие уютную атмосферу для комфортного отдыха в отелях сети Lotte. Концепция номеров воплощает многолетний опыт работы Lotte Hotels в индустрии гостеприимства и учитывает потребности современных гостей. Каждая деталь номера работает на создание уютной атмосферы для комфортного проживания.

Всех потребителей услуг гостиницы можно разделить на 3 группы [6]:

1 «Корпоративные индивидуалы» – это лица, которые путешествуют для ведения бизнеса. Как правило, у них ограничены сроки пребывания (обычно 3–4 дня), скидки на которые они могут рассчитывать это 5–10%. Индивидуальные бизнесмены являются экономически выгодными для гостиниц, так как они обеспечивают гостиницам гарантийную загрузку в запланированном отрезке времени в период деловой активности.

2 «Отдыхающие туристы» – это лица, которые посещают страну (место) временного в оздоровительных, познавательных, профессионально–деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки. Как правило, они платят за спальное место; питаются в кафе, ресторанах; покупают сувениры; посещают развлекательные и культурные учреждения.

3 «Молодожены» – обычно являются лояльными гостями. Номера для молодоженов представляют собой оазис романтики и особого шика. Брачующиеся предпочитают забронировать специально предусмотренный номер для молодоженов, так как все детали сервиса предоставят молодоженам незабываемый отдых. Молодоженов устраивают разные расценки и категории как «Эконом» так и «Люкс».

Таким образом, гостиничная индустрия предоставляет разнообразный сегмент видов услуг, которыми пользуются деловые люди, отдыхающие туристы, тем самым формируя постоянную загрузку гостиницы.

Успешная работа гостиничного комплекса зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, «ЛОТТЕ Отель Владивосток» начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. Так же 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.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию гостиничного работника и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в гостиницу, а также впечатление о предприятии.

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символов. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда.

ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» по праву считается одной из лучших гостиниц города. Многие, поселившись однажды, становятся постоянными клиентами гостиницы. Людям нравится эта гостиница. Качество и цена ее услуг наиболее соответствуют запросам основной массы российских граждан. Гостиница часто принимает иностранных гостей.

Корпоративную культуру ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» можно определить как систему коллективно-разделяемых ценностей, убеждений, традиций, стереотипов и норм поведения, она выполняет функцию внутренней интеграции всех сотрудников компании, как управленческого, так и обслуживающего персонала.

В гостиничной деятельности ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» компонентами культуры являются: материальная база, выполнение стандартов качества, структура управления, грамотно обученный персонал, контрольные и корректирующие мероприятия, мотивация к труду [7].

Функции культуры в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»:

- 1) формирование оригинального имиджа;
- 2) усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- 3) культивирование чувства общности всех членов предприятия;
- 4) усиление системы социальной стабильности, обеспечение стандартов поведения, формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Таким образом, для сотрудников предприятия ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» культура предприятия заключается в многих факторах, а именно – 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.

2.3 Информационные технологии предприятия

Гостиничные предприятия осуществляют свою деятельность в сфере услуг, конечный продукт их деятельности — не готовая продукция, а оказанная услуга. Как и любое другое предприятие, организации, работающие в сфере гостиничного хозяйства, стремятся получить положительный финансовый результат при минимизации издержек, нарастить обороты и увеличить доходность деятельности. Качество гостиничных услуг является одним из основных аспектов в деятельности гостиницы. Любая гостиница направлена на привлечение и удержание потенциальных клиентов, а это не простая работа и чтобы достичь популярности и завоевать признание гостей, отелям приходится трудиться и совершенствовать свои услуги. Самым сложным этапом в построении процессного подхода является созданию бизнес-процесса. Бизнес-процесс в гостинице состоит из: бронирования, регистрации, предварительной оплаты, размещения в номере, предоставлении сопутствующих услуг, выезда и окончательной оплаты.

Для обеспечения качественного обслуживания на всех 6 этапах персоналу гостиницы необходимо уметь правильно детализировать информацию и быть вежливыми к гостям «ЛОТТЕ Отель Владивосток» является конкурентным предприятием для других гостиниц Владивостока. Несмотря на ценовую политику, которая чуть превышает средний прожиточный минимум россиян, «Лотте» пользуется высоким спросом, так как у него разнообразные дополнительные услуги.

К услугам гостей отеля «ЛОТТЕ Отель Владивосток» большой бассейн. В отеле работают 2 ресторана. Гости могут воспользоваться бесплатной охраняемой парковкой и бесплатным WI-FI.

Отель расположен в центре Владивостока, в 10 минутах ходьбы от Корабельной набережной с видом на остров Русский. Расстояние до международного аэропорта Владивостока составляет 46 км. Автомобильная поездка до центрального железнодорожного вокзала занимает 5 минут. В кафе «РАНДЕВУ» подают блюда европейской кухни. В ресторане «ХЭЖЫМ-ГАНГ» готовят изысканные блюда корейской кухни. В распоряжении гостей

плавательный бассейн, сауна и тренажерный зал. В отеле работают парикмахерская, маникюрный салон и массажный кабинет. Все номера оснащены кондиционером. Собственная ванная комната укомплектована банными халатами, феном и тапочками. В числе удобств каждого номера мини-бар, чайник и телевизор со спутниковыми каналами. Гостям бесплатно предоставляется вода в бутылках. Это любимая часть города Владивосток среди наших гостей согласно независимым отзывам. Парам особенно нравится расположение – они оценили проживание в этом районе для поездки вдвоем на 9,0.

Таким образом, качество – это правильно оказанные услуги. Услуги должны не только соответствовать потребностям клиента, но и вся система обслуживания должна быть сконструирована таким образом, чтобы обеспечивать удобство гостей.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм-посредников представительских подарков и сувениров;
- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных прездов работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

Мероприятия направленные на стимулирование сбыта в ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток», направленные на клиентов (гостей), чаще всего преследуют цели: поощрение более интенсивного потребления услуг; побуждение клиентов к бронированию номеров в гостиницах, которыми они ранее не пользовались; поощрение постоянных клиентов; снижение временных (например, сезонных) колебаний спроса; привлечение новых клиентов.

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп [5]:

- 1 Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов.

2 Премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге.

3 Купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.

4 «Подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов.

5 Экспозиции в местах продаж. Они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах.

6 Презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. Проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

Большое влияние на имидж ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» можно назвать рекламу, общественную деятельность, связи со СМИ, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов, пакетов и прочее. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

4 Система обеспечения безопасности

Главная задача безопасности в гостиничном комплексе состоит в реализации условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно. В современных условиях безопасность гостиницы невозможна без системы технических средств безопасности.

Рассматривая понятие безопасности с точки зрения гостиничного комплекса можно сказать, что безопасность включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания. Технические средства являются основой системы безопасности отеля по нескольким причинам.

Во-первых, техника не подвержена усталости, невнимательности, болезням, сиюминутным чувствам, погодным условиям.

Во-вторых, к ней неприменим подкуп, шантаж и запугивание, и неспециалисту сложно ее обмануть.

Ну и, в-третьих, в ней изначально предусмотрены мгновенная реакция и точность выполнения заданных алгоритмов. Однако эти преимущества должны в обязательном порядке дополняться возможностями сотрудников службы безопасности. Только тесное взаимодействие специалистов и техники способно обеспечить оперативное реагирование на тревожную ситуацию и комплексно разрешить возникающие проблемы.

Среди приоритетных направлений обеспечения безопасности современного гостиничного комплекса, следует назвать контроль доступа на объект, комплекс мер по противопожарной защите, охранную сигнализацию и видео наблюдение.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 3.1 Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб

Для осуществления процесса обслуживания в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Такими службами являются:

- 1) административная служба;
- 2) приема и размещения;
- 3) служба эксплуатации номерного фонда;
- 4) служба питания;
- 5) служба безопасности;
- 6) отдел маркетинга и связей с общественностью;
- 7) вспомогательные и дополнительные службы.

ПК 3.2 Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы
Меню в Room Service обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококлассных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана.

В небольших гостиницах, где возможно организовать обслуживание через поэтажные буфеты, заказы принимает администратор или метрдотель. Заказы поступают либо по телефону, либо через световую или иную сигнализацию из номера, либо по карточке, в которой гость отмечает меню и время подачи и вешает ее вечером на ручку своего номера снаружи. Далее заказ передается на кухню ресторана, где подготавливают посуду, приборы, специи, заказанные блюда. Все это доставляется официантом в номер на специальном подносе прямоугольной формы или на сервисной тележке.

ПК 3.3 Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы

Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря в гостинице
Инвентаризация оборудования и инвентаря в гостинице. Порядок проведения инвентаризации в гостинице

Для проведения инвентаризации руководитель предприятия издает приказ по форме №ИНВ-22

Приказ(постановление ,распоряжение) о проведении инвентаризации. Участие материально-ответственных лиц при проведении инвентаризации обязательно.

Данный приказ регистрируют в Журнале учета и контроля за выполнением приказов о проведении инвентаризации (унифицированная форма ИНВ-23).

Такой приказ готовится, как правило, не менее чем за 10 дней до наступления срока проведения инвентаризации.

Для проведения инвентаризаций в организации создаются инвентаризационные комиссии. Они могут быть постоянно действующими, рабочими, разовыми.

Порядок проведения инвентаризации оформляется в виде приложения к приказу об учетной политике. Порядок проведения инвентаризаций включает в себя график проведения плановых и внеплановых инвентаризаций (в том числе обязательных) в отчетном году, даты их проведения, перечень имущества и обязательств, проверяемых при каждой инвентаризации.

Плановые инвентаризации проводятся в заранее установленные сроки, внеплановые (внезапные) инвентаризации проводятся неожиданно для материально ответственного лица, чтобы установить наличие товарно-материальных ценностей. Сроки проведения внеплановых инвентаризаций не должны быть известны материально ответственным лицам. Внеплановые (внезапные) инвентаризации могут проводиться как по решению руководителя организации, так и по требованию следственных и контрольных органов.

ПК 3.4 Выполнение работ по хранению ценных вещей

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте – одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:

- 1 багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- 2 клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- 3 гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные:

- 1 фамилию гостя;
- 2 номер комнаты;
- 3 количество мест багажа;
- 4 срок хранения багажа,
- 5 выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по

предъявлению багажного жетона. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

ПК 4.1 Оценка эффективности сбытовой политики

Согласно определению известного американского маркетолога Ф. Котлера, канал распределения (сбыта) - это совокупность независимых организаций, вовлеченных в процесс производства продукта или услуги, который доступен для индивидуальных потребителей или делового пользователя.

Формирование системы распределения начинается с выбора участников канала сбыта; как только каналы сбыта определены, маркетинговые усилия концентрируются на управлении этим каналом. Сбытовая сеть распределения услуг в сфере гостеприимства формируется на договорных отношениях. Существенным отличием канала распределения гостиничных услуг от канала сбыта товаров является то, что канал распределения перемещает потребителя к месту предоставления услуги, тогда как непосредственно товар по каналам сбыта перемещается к потребителю.

ПК 4.2 Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

Разработать рациональную стратегию доведения услуг до потенциального покупателя – значит не только найти кратчайший путь к потребителю, но и существенно уменьшить затраты на их сбыт, сделав их более конкурентоспособными на туристских рынках. Плохая стратегия логистики может привести к тому, что услуги, имеющие конкурентные преимущества к моменту появления, окажутся неконкурентоспособными на рынке потребителя.

Стратегия выбора структуры канала распределения предполагает применение гостиничным предприятием системы сбыта непосредственно потребителю (горизонтальный канал нулевого уровня), либо через посредников (вертикальные многоуровневые каналы).

ПК 4.3 Проведение сегментации рынка

Основными преимуществами проведения сегментации рынка гостиничных услуг являются:

1 более точное понимание требований, нужд и мотиваций потребителей. Например, гостиничный продукт корпорации Marriott представлен на рынке Москвы тремя отелями разной классности, обслуживающими три разных категории потребителей. Так, целевым рынком отеля Marriott Tverskaya (4 звезды) являются бизнесмены среднего уровня управления и технический персонал компаний. Для Marriott Grand (5 звезд) — высшее руководство корпораций (топ-менеджмент). Для Marriott Aurora Royal (5 звезд Deluxe) — президенты и вице-президенты корпораций, политики высшего ранга, звезды эстрады и шоу-бизнеса, актеры кино;

2 выбор наиболее перспективного для максимизации продаж и прибыли целевого рынка;

3 лучшее понимание природы конкурентной борьбы на конкретных рынках и, как следствие, более успешное наделение продуктов отеля характеристиками, обеспечивающими повышение конкурентоспособности как предлагаемых отелем услуг, так и всего гостиничного предприятия в целом;

4 концентрация ограниченных гостиничных ресурсов и усилий на самых выгодных направлениях для их более эффективного использования;

5 повышение эффективности использования инструментов менеджмента и маркетинга в результате высокой степени их ориентации на требования конкретных сегментов рынка;

6 возможность выбора маркетинговой стратегии отеля и оптимизации маркетинговых затрат.

Сегментация рынка осуществляется в три основных этапа: 1) непосредственно сегментация, т.е. деление рынка на части; 2) выбор целевого рынка (сегмента); 3) организация позиционирования на нем продукта.

ПК 4.4 Формулирование содержания рекламных материалов

Действенность рекламы в значительной степени зависит от правильного применения соответствующих форм и средств воздействия на потребителя. Основная задача туристской рекламы – информирование о предлагаемых турпродуктах, туруслуг. Регулируется следующими основными нормативно-правовыми документами: Международным кодексом рекламной практики; ФЗ-38 «О рекламе» от 13.03.2006 [1].

Реклама в гостиничном бизнесе является целенаправленным распространением информации о гостиничном продукте с целью информативного воздействия на потребителя для продвижения и продажи гостиничного продукта, способствующего появлению у покупателя заинтересованности и желания купить данный гостиничный продукт.

Цель рекламы в гостинице для рекламодателя – довести информацию до потребителей. Потребителю реклама в гостинице позволяет сэкономить время и средства во время выяснения заявленных отличительных свойств гостиничного продукта.

6 Индивидуальное задание

Выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, гостиничные работники обязаны вести себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Идея «стиля» осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

Дополнительные услуги являются неотъемлемой частью гостиницы. По спектру предоставления этих услуг можно увидеть, к какому типу относиться гостиница. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество.

Наиболее распространенные дополнительные услуги: экскурсионное обслуживание; заказ услуг гидов – переводчиков; организация продажи билетов на все виды транспортов; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; заказ автотранспорта по заявке гостей; вызов такси; прокат автомобилей; заказ мест в ресторанах города; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции; ремонт обуви; ремонт и глажение одежды; стирка и химчистка одежды; пользование сауной; услуги парикмахерской; услуги буфетов, баров и ресторанов; аренда конференц-зала, залов переговоров; услуги бизнес - центра.

Заключение

Подводя итог необходимо отметить следующие направления, над которыми следует поработать руководству отеля. Рекомендации по дальнейшему развитию организации:

1 Повысить популярность рекламы на электронных и бумажных носителях, а именно это заключается в печатании проспектов, вывешивании плакатов и помещении заметок в прессе, во всех этих случаях говорится о рекламных мероприятиях, изменение сайтов под запросы клиентов, создание посадочных страниц, общение на сайте с потенциальными гостями и т. д.

2 Повысить лояльность гостей. Гостиничная программа лояльности – это в первую очередь не скидки, а возможность забронировать номер тогда, когда их нигде нет.

3 Диверсифицировать цены и услуги, так как динамичное ценообразование в текущих условиях становится не просто красивым маркетинговым ходом, а жизненно необходимым навыком отдела продаж любого отеля.

4 Провести анализ предоставляемых услуг, для этого провести опрос посетителей и по результатам опроса выявить, какие услуги им необходимы для полноценного отдыха. При необходимости активно внедрить комплексную систему управления качеством услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Официальный сайт ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток» [сайт]. – URL: <https://www.lottehotel.com/vladivostok-hotel/ru.html> (дата обращения: 28.03.2022).
- 2 Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 288 с.
- 3 Скляревская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Скляревская. – Москва: Дашков и К*, 2021. – 340 с.
- 4 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 5 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 424 с.
- 6 Турковский, Марек, Маркетинг гостиничных услуг: учебник / М. Турковский; пер. с пол. И.И. Иванюка. – Москва: Финансы и статистика, 2021. – 296с.
- 7 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – Москва: Академия, 2021. – 224 с.
- 8 Генкин Б.М. Основы организации труда: учебник для студентов вузов / Б. М. Генкин, В. М. Свистунов. – Москва: Норма, 2021. – 400 с.

Приложение А

Схема проезда к ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

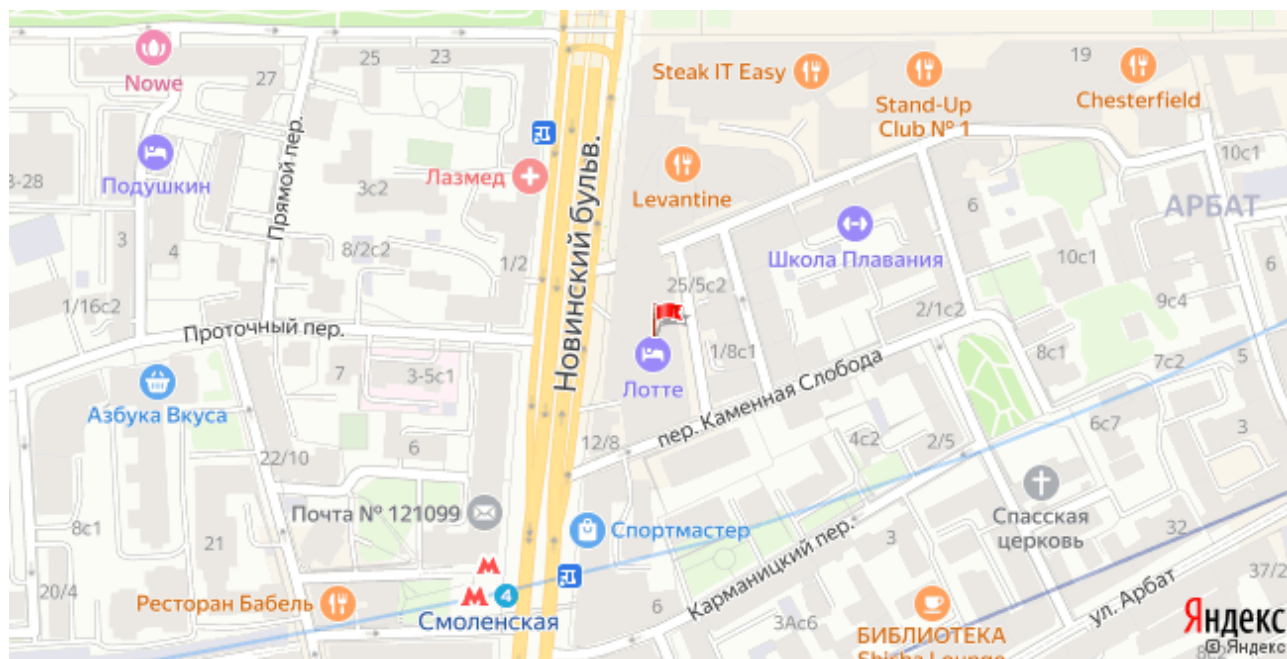


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Приложение Б

Холл ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»



Рисунок Б.1 – Холл ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

Приложение В
Номера ООО «ЛОТТЕ Отель Владивосток»

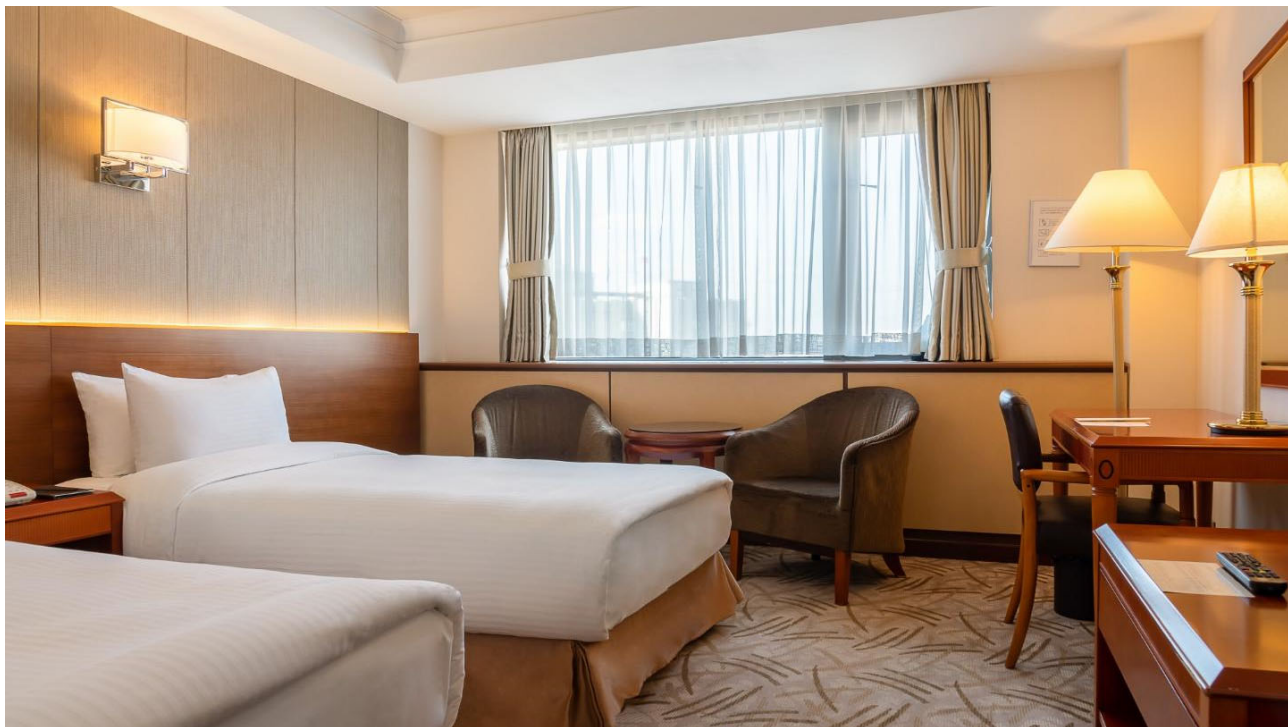


Рисунок В.1 – Номер категория «Супериор»

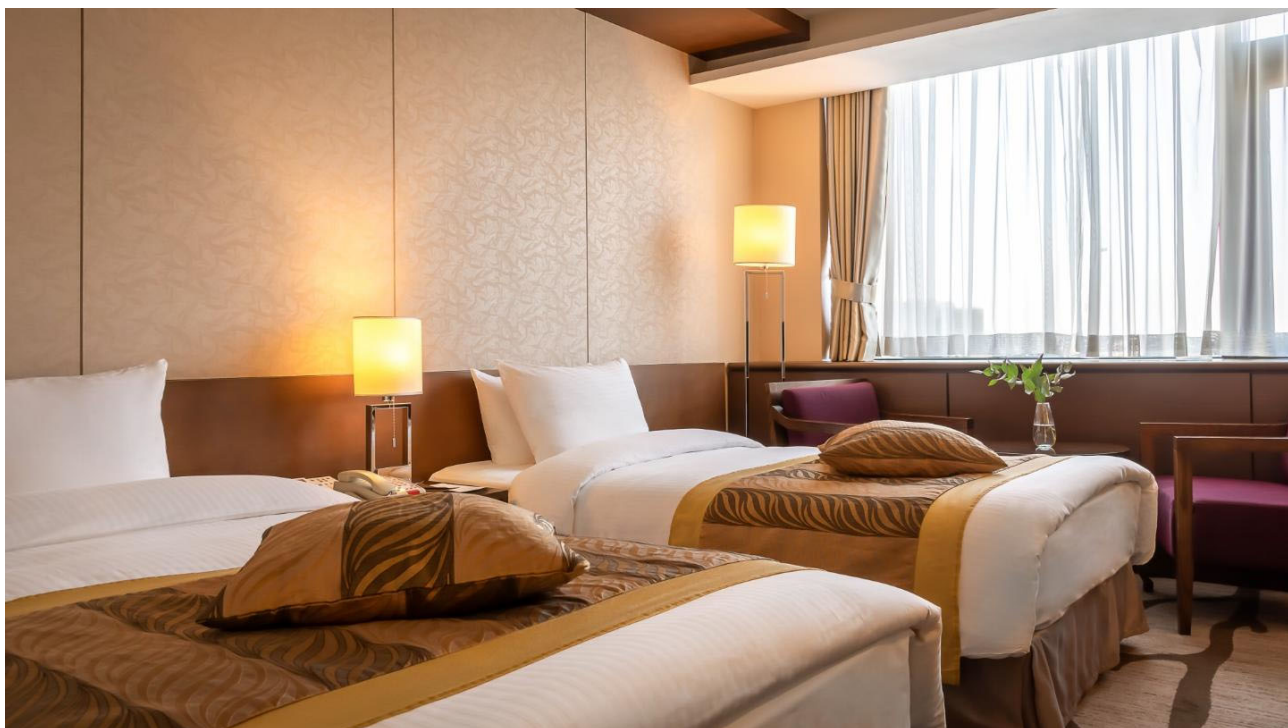


Рисунок В.2 – Номер категории «Делюкс»



Рисунок В.3 – Номер категории «Королевский Люкс»



Рисунок В.4 – Номер категории «Президентский Люкс»

Индивидуальное задание по производственной практике (по профилю специальности)

Студент(ка) _____ Мартынова Александра Эдуардовна _____

ФИО

обучающийся(аяся) на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) производственную практику (по профилю специальности) в объеме 144 часа с «18» марта 2022 г. по «14» апреля 2022 г.

в организации _____ ООО «Лотте Отель Владивосток». Ул. Семеновская 29 _____

наименование организации, юридический адрес

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

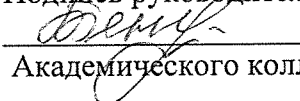
№ n/n	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	4
3	Выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг	3
4	Выполнение уборочных работ в номерах гостиницы	4
5	Осуществление контроля качества уборки и содержания номеров	3
6	Отработка должностных обязанностей руководителя службы номерного фонда	4
7	Выполнение работ по хранению ценных вещей	3
8	Формирование тележки горничной	4
9	Осуществление хронометража времени на уборку номеров	3
10	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	4
11	Изучение предприятия питания гостиницы: должностные инструкции, техника безопасности, требования санитарных норм и правил	3
12	Выполнение сервировочных, уборочных работ на предприятии питания	4
13	Обслуживание отдельных видов банкетов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк	3
14	Организация работы банкетной службы	3
15	Разработка меню банкета и сервиса с учетом различных школ и направлений (французский, английский, немецкий, американский, русский и др.)	4
16	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)	3
17	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. «Кейтеринг» в гостиничном сервисе: категории и характеристики	3
18	Работы в кейтеринговой службе	4
19	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	3
20	Обслуживание через поэтажные буфеты-бары	3
21	Составление линии контактов с гостем Guesttouchline (GTL) в различных участках обслуживания: лобби, ресторане, номере	4
22	Работа с отдельными видами меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов)	3
23	Оформление меню	3
24	Выполнение работ сомелье, бариста. Винная, барная, коктейльная,	4

	кофейная карты	
25	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	3
26	Осуществление ревизионных процедур инвентаря и оборудования	3
27	Заполнение документов на списание, порчу имущества	4
28	Заполнение документов на забытые гостей вещи	3
29	Осуществление технологии работы с камерой хранения вещей	3
30	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	4
31	Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги	3
32	Разработка гостиничного продукта	3
33	Оценка эффективности сбытовой политики	4
34	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	3
35	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	3
36	Проведение сегментации рынка	4
37	Участие в разработке комплекса маркетинга	3
38	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	3
39	Формулирование содержания рекламных материалов	3
40	Сбор и анализ информации о ценах на гостиничные услуги	3
41	Составление отчета по практике	12

Дата выдачи задания «18» марта 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» апреля 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Ген Ж.А., мастер производственного обучения
Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Мартынова Александра Эдуардовна,
 ФИО

обучающийся(ая) на 3 курсе по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис прошел(ла) производственную практику (по профилю специальности) в объеме 144 часа с «18» марта 2022 г. по «14» апреля 2022 г.

в организации ООО «Лотте Отель Владивосток», ул. Семеновская 29

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 обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	Хорошо
	ПК 3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	Отлично
	ПК 3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Выполнение работ по хранению ценных вещей	Хорошо
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания			Отлично
Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги	Оценка эффективности сбытовой политики	Отлично
	ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт	Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного	Хорошо

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики (по профилю специальности)

Студент Мартынова Александра Эдуардовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.11 Гостиничный сервис, менеджер

Группа СО-ГС-19

Место прохождения практики ООО «Лотте Отель Владивосток

Сроки прохождения с «18.03.2022» по «14.04.2022»

Инструктаж на рабочем месте

«14» апреля 2022 г
дата


подпись

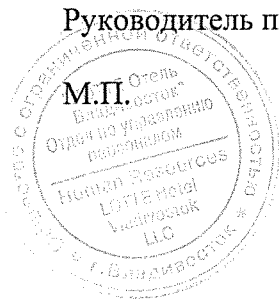
Захарова Е.П.
Ф.И.О. инструктирующ.

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
18.03.2022	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	Захарова Е.П.
19.03.2022	Выполнение различных видов деятельности в подразделениях вспомогательных служб	4	Захарова Е.П.
21.03.2022	Выполнение заказов гостей на оказание дополнительных платных услуг	5	Захарова Е.П.
22.03.2022	Выполнение уборочных работ в номерах гостиницы	4	Захарова Е.П.
23.03.2022	Осуществление контроля качества уборки и содержания номеров	4	Захарова Е.П.
24.03.2022	Отработка должностных обязанностей руководителя службы номерного фонда	5	Захарова Е.П.
25.03.2022	Выполнение работ по хранению ценных вещей	5	Захарова Е.П.
26.03.2022	Формирование тележки горничной	5	Захарова Е.П.
28.03.2022	Осуществление хронометража времени на уборку номеров	4	Захарова Е.П.
29.03.2022	Выполнение работ по обслуживанию гостей питанием в номерах гостиницы	4	Захарова Е.П.
	Заполнение документов по учету оборудования и инвентаря гостиницы	5	Захарова Е.П.
30.03.2022	Выполнение сервировочных, уборочных работ на предприятии питания	5	Захарова Е.П.

	Обслуживание отдельных видов банкетов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуршет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк	5	Захарова Е.П.
31.03.2022	Организация работы банкетной службы	4	Захарова Е.П.
	Разработка меню банкета и сервиса с учетом различных школ и направлений (французский, английский, немецкий, американский, русский и др.)	5	Захарова Е.П.
01.04.2022	Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)	4	Захарова Е.П.
	Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. «Кейтеринг» в гостиничном сервисе: категории и характеристики	4	Захарова Е.П.
02.04.2022	Работы в кейтеринговой службе	5	Захарова Е.П.
	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	5	Захарова Е.П.
04.04.2022	Обслуживание через поэтажные буфеты-бары	5	Захарова Е.П.
	Составление линии контактов с гостем Guesttouchline (GTL) в различных участках обслуживания: лобби, ресторане, номере	4	Захарова Е.П.
05.04.2022	Работа с отдельными видами меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов)	5	Захарова Е.П.
	Оформление меню	4	Захарова Е.П.
06.04.2022	Выполнение работ сомелье, бариста. Винная, барная, коктейльная, кофейная карты	5	Захарова Е.П.
	Изучение предприятия питания гостиницы: должностные инструкции, техника безопасности, требования санитарных норм и правил	5	Захарова Е.П.
07.04.2022	Осуществление ревизионных процедур инвентаря и оборудования	5	Захарова Е.П.
	Заполнение документов на списание, порчу имущества	4	Захарова Е.П.
08.04.2022	Заполнение документов на забытые гостей вещи	4	Захарова Е.П.
	Осуществления технологии работы с камерой хранения вещей. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	4	Захарова Е.П.
09.04.2022	Выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги	5	Захарова Е.П.

	Разработка гостиничного продукта	4	Захарова Е.П.
	Оценка эффективности сбытовой политики	5	Захарова Е.П.
	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	4	Захарова Е.П.
11.04.2022	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	4	Захарова Е.П.
	Проведение сегментации рынка		
	Участие в разработке комплекса маркетинга	5	Захарова Е.П.
12.04.2022	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	5	Захарова Е.П.
	Формулирование содержания рекламных материалов		
	Сбор и анализ информации о ценах	4	Захарова Е.П.
13.04.2022- 14.04.2022	Составление отчета	5	Захарова Е.П.
14.04.2022	Дифференцированный зачет	5	Захарова Е.П.

Руководитель практики




подпись

Захарова Е.П.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Мартыновой Александры Эдуардовны
 группы СО-ГС-19 при прохождении производственной практики
 (по профилю специальности)

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий	средний
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Проводить анализ причин существования проблемы; предлагать способы предотвращения и нейтрализации рисков	средний
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий при выполнении профессиональных задач	высокий
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами по в ходе обучения	средний
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Применение современных технологий в профессиональной деятельности	высокий

ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	Отработка должностных обязанностей руководителя службы номерного фонда	средний
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Особенности обслуживания заказов гостей в номерах	высокий
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	Осуществление ревизионных процедур инвентаря и оборудования	средний
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	Осуществление технологии работы с камерой хранения вещей	средний
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги	Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта	высокий
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт	Разработка гостиничного продукта	высокий
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг	Выявление конкурентоспособности гостиничного продукта в организации	средний
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга	Выбор средств распространения рекламы и определение их эффективности	высокий

Руководитель практики (от организации)

8(964)449-27-08

Захарова
подпись

Захарова Елена Петровна,



Характеристика

Мартынова Александра Эдуардовна за время прохождения производственной практики ознакомилась со структурой предприятия ООО «Лотте Отель Владивосток». Принимала участие в подготовке документов. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора и паспортистом.

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

В отношении профессиональных качеств Мартынова Александра Эдуардовна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Лотте Отель Владивосток», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия
ФИО Захарова Е.П.



Подпись



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Мартынова Александра Эдуардовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГС-19-1
согласно приказу ректора № 1724-с от 11.03.2022 года
направляется в ООО "ЛОТТЕ Отель Владивосток", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» на срок 4 недели с 18.03.2022 года по
14.04.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметки о выполнении и сроках практики
ООО "Лотте Отель Владивосток"	с 18.03.22-14.04.22
ООО "Лотте Отель Владивосток"	с 18.03.22-14.04.22

