

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы бронирования и продаж

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «5» июня 2025 г. по «18» июня 2025 г.

Студент группы
СО-ГД-22-1



Б.В. Коростелев

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова»	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»	12
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова».....	14
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова»	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «Нова».....	17
4 Система обеспечения безопасности	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	25
6 Индивидуальное задание	28
Заключение.....	44
Список использованных источников.....	47
Приложение А. Образец организационной структуры в ООО «Нова».....	49
Приложение Б. Технологический процесс обслуживания в ООО «Нова».....	50
Приложение В. Технология бронирования номера по телефону.....	51

Введение

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

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

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

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

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

Прохождение учебной практики производится с 05.06.2025 по 18.06.2025 в ФГБОУ ВО «ВВГУ», учебное подразделение: Академический колледж, адрес: г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41.

Целью прохождения практики является: закрепление теоретических знаний и приобретение практического опыта по модулю: «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

Для достижения указанных целей, были поставлены следующие задачи:

- Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа. Оформление бронирования с использованием телефона.

- Оформление бронирования с использованием интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформление индивидуального бронирования. Оформление группового, корпоративного и коллективного бронирования.
- Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.
- Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- Создание отчетов по бронированию.

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

1 Общие сведения о предприятии ООО «Нова»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова»

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

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

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

Отель располагается по адресу:

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

Телефон: +7 (423) 242-04-04

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Учредительные документы отеля «Новотель Владивосток» [5]:

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

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [6]:

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

Документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:

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

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

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

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

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова»

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

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

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

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

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

В управленческой практике индустрии гостеприимства наиболее распространены следующие типы организационных структур:

- 1) линейный;
- 2) функциональный;

3) линейно-функциональный.

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 А, рисунок А.1).

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:

Недостатки линейно – функциональной структуры [8]:

- 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.

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.

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

Основные функции СПиР:

- продажа номерного фонда, оформление проживания и регистрация гостей;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения;
- координация всех видов обслуживания гостей;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей их информацией;
- обслуживание гостей в период проживания;
- подготовка и выдача платёжных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчётов с гостями.

В состав службы приёма и размещения входят: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар, водитель. В гостиницах высшей категории присутствуют консьержи, дворцовые.

Основные задачи службы приёма и размещения: встреча, размещение гостей, информирование и предоставление дополнительных услуг во время проживания, расчёт и выбытие гостя.

Примеры должностных обязанностей:

- Администратор – встреча и регистрация гостей, помощь в выборе номера гостю в соответствии с его требованиями, предоставление ключей от номера и контроль сохранности.
- Старший администратор – обеспечивает своевременное размещение массовых и одиночных заездов, контролирует ведение служебной документации, состояние архива, участвует в конфликтных ситуациях между персоналом и клиентами.
- Портье – отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки.

Служба бронирования и продаж – это связующее звено между потенциальными клиентами и гостиницей. От её эффективности зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

Функции службы бронирования:

- приём заявок и их обработка;
- составление необходимой документации – графиков заезда, карты движения номерного фонда;
- изучение спроса на гостиничные услуги.

Состав персонала службы бронирования и продаж:

– Менеджер отдела бронирования. Следит за тем, чтобы приём заявок и процедура бронирования осуществлялись в соответствии со стандартами, а также за урегулированием сложных ситуаций.

– Клерк. Отвечает на входящие звонки, занимается индивидуальным и групповым бронированием.

– Team leader. Выполняет те же функции, что и клерк, а также заменяет менеджера в его отсутствие.

– Координатор отдела бронирования. Проводит проверку броней: звонит гостям, чтобы узнать актуальность запроса, уточняет время заезда, необходимость предоставления визовой поддержки или трансфера, выясняет, не возникла ли потребность в каких-либо дополнительных услугах.

Агент по бронированию обеспечивает быстрое и эффективное обслуживание гостей, принимает запросы на бронирование номеров и услуг и предоставляет точную информацию по интересующим вопросам.

Хаускипинг (housekeeping) – это отдел в гостинице, который отвечает за уборку и обслуживание номеров, а также общественных пространств.

Основные направления работы:

– Обслуживание и уборка гостевых номеров, включая очистку и дезинфекцию ванных комнат.

– Уборка коридоров, холлов, лобби и других мест общественного пользования, а также служебных помещений и прилегающей территории.

– Услуги прачечной и химчистки.

В больших гостиницах к этим направлениям могут добавляться:

– служба флористики, занимающаяся озеленением и украшением пространства отеля;

– персонал здоровьесберегающих или спортивных центров.

Состав отдела:

– Руководитель. Проверяет и контролирует все процессы, утверждает графики уборки, дежурств, принимает на работу персонал.

– Помощник руководителя.

– Старшие горничные. Управляют работой младших горничных и проверяют качество уборки, передают младшим горничным директивы от руководителя и его помощника.

– Горничные. Рабочий персонал, который убирает территорию отеля, следит за чистотой, меняет бельё, чистит ковры, окна.

– Подсобные рабочие. Делают те работы, которыми не занимаются горничные (ремонт, перемещение мебели, уборка прилегающей территории, озеленение).

Служба питания в гостинице – это сервис, который направлен на предоставление сбалансированного питания, привлечение туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг, организацию банкетных мероприятий.

Структура службы питания может включать в себя:

Ресторан или рестораны (в соответствии с размером гостиничного комплекса);

- бар;
- кафе;
- банкетную службу;
- пищевой блок (кухню).

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

Персонал службы питания включает в себя множество специальностей и должностей, например:

- Шеф-повар – контролирует соблюдение утверждённых кулинарных рецептов, основ технологии и санитарных правил приготовления пищи.
- Метродотель – координирует работу зала ресторана, является заместителем директора.
- Банкетный менеджер – руководит обслуживанием всех массовых мероприятий в ресторане, составляет график работы официантов и утверждает бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие.
- Официант – вступает в тесный контакт с гостем, формирует первые впечатления о заведении.
- Бармен – обеспечивает чёткое и вежливое обслуживание гостей и персонала, отвечает за приготовление напитков, отчётность по расчётам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания.

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.

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

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

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

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

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

Номер	Цена, руб. (с 09.06.2025 по 19.06.2025)
Стандарт	11 020
Стандарт, с завтраком	13 220
Superior Twin / double	11 520
Superior Twin / double, с завтраком	13 720
Представительский	17 500
Представительский, с завтраком	19 700
Люкс	17 500
Люкс, с завтраком	19 700

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

К услугам гостей:

- проживание с животными (оплачивается отдельно);
- бесплатная парковка;
- высокоскоростной WIFI;
- предоставление дополнительной кровати и детской кроватки по запросу;
- 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;
- фитнес-центр;
- бизнес-центр;

- детский клуб: для детей от 6 до 12 лет, для детей от 3 до 6 лет;
- ресторан «Zuma» с паназиатской кухней; – Лобби бар.

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

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»

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

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя.

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.

Рассмотрим более подробно каждый этап технологического цикла обслуживания гостей.

Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.

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.

При личном взаимодействии в зоне ресепшн технология обслуживания включает строгий хронометраж операций. Встреча гостя должна произойти в первые 30 секунд после его подхода к стойке, даже если все сотрудники заняты – в этом случае используется вербальный или визуальный контакт с клиентом. Процедура заселения разбита на несколько взаимосвязанных блоков: верификация документов, оформление регистрационной карты, разъяснение правил проживания с акцентом на особенности конкретного тарифа, выдача электронных ключей с демонстрацией их работы. Отдельное внимание уделяется технологии up-selling: сотрудники обучены ненавязчиво предлагать улучшение категории номера или дополнительные услуги через систему «выгодных предложений».

Корпоративная культура предприятия базируется на трех фундаментальных принципах: персонализированный сервис, безупречная чистота и эмоциональный комфорт гостя. Внешний вид персонала регламентирован 25-страничным стандартом, где прописаны не только требования к форменной одежде (которая шьется на заказ у конкретного поставщика), но и нормы по маникюру, макияжу, допустимым аксессуарам и даже парфюму. Для администраторов установлена обязательная смена униформы в течение рабочего дня при длительных сменах.

Система обучения персонала включает несколько уровней подготовки. Новые сотрудники проходят 72-часовой вводный курс, включающий модули по психологии обслуживания, технике решения конфликтов и даже основам нейролингвистического программирования в сервисе. Ежеквартально проводятся аттестации с привлечением тайных гостей, а раз в полугодие организуются выездные тренинги с экспертами международного гостиничного бизнеса. Особое место занимает программа «Языки сервиса», где персонал изучает не только английский и китайский, но и основы невербального общения.

Речевой этикет построен на принципах «трехслойной вежливости»: на уровне слов (использование гостевого имени), интонации (специальные голосовые тренировки) и смысла (позитивная перефразировка отказов).

Анализ системы обслуживания в гостинице «Novotel» демонстрирует гармоничное сочетание отработанных технологических процессов и глубоко продуманной корпоративной культуры. Детализированные стандарты на каждом этапе взаимодействия с клиентом, подкрепленные серьезными инвестициями в обучение персонала, создают устойчивую конкурентную преимущество. Особого внимания заслуживает системный подход к формированию эмоциональной связи с гостем, что выводит сервис за рамки стандартного гостиничного обслуживания. Культура предприятия, основанная на принципах предвосхищения желаний и персонализированного подхода, служит образцом для регионального гостиничного бизнеса, демонстрируя, как через внимание к деталям можно создать узнаваемый и востребованный сервисный продукт.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «Нова»

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

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

Методы продвижения гостиничных услуг.

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

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

Эффективными методами продвижения услуг гостиниц и отелей являются:

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

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

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

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

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

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

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

Управление продвижением гостиничной услуги

Управление продвижением осуществляется в рамках следующих этапов:

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

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

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

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

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

4 Система обеспечения безопасности

Количество и состав инженерно-технических средств охраны для гостиницы зависит от установленной категории. Требованиями устанавливается перечень оборудования, которым обязательно оснащается каждая гостиница:

Система охранная телевизионная (далее – СОТ).

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

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

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

Электронное оборудование должно соответствовать действующим ГОСТам:

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

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

Видеокамеры

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Блоки питания на 12В или 24В;

– Сервер, 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.

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

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

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

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

Документы, регламентирующие обеспечение пожарной безопасности

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

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

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

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

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

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

10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

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

Кто ответственный за пожарную безопасность?

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

Видеонаблюдение

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

4-я категория опасности:

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

3-я категория опасности:

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

2-я и 1-я категории опасности:

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

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

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

Контроль доступа

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

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

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

4-я категория опасности:

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

3-я категория опасности:

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

2-я и 1-я категории опасности:

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

Охранная сигнализация.

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

4-я и 3-я категории опасности:

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

2-я и 1-я категории опасности:

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

Дополнительные меры для обеспечения безопасности гостиниц различных категорий опасности

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

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

Гостиницы 2 и 1 категории опасности должны:

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

Гостиницы 1 категории опасности должны [14]:

- оборудовать контроль-пропускные пункты (посты).

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Планирование потребностей службы бронирования и продаж – это процесс определения и обеспечения необходимыми ресурсами (материальными и кадровыми) подразделения, отвечающего за бронирование и реализацию гостиничного продукта. Эта деятельность направлена на эффективную организацию работы службы, достижение поставленных целей по загрузке номерного фонда и увеличению продаж, а также на поддержание высокого качества обслуживания гостей.

Основные задачи планирования потребностей службы бронирования и продаж включают:

- Обеспечение непрерывности работы службы бронирования и продаж через правильную организацию поставок необходимых материальных ресурсов в нужном количестве и качестве, что способствует бесперебойному обслуживанию клиентов.
- Определение потребности в персонале с учетом планируемого объема и структуры реализации услуг, а также фонда заработной платы для вознаграждения работников службы бронирования и продаж.
- Повышение качества обслуживания клиентов за счет закупки товаров и ресурсов высокого качества, что способствует удовлетворению потребностей клиентов и увеличению прибыли гостиницы.
- Повышение производительности труда сотрудников службы бронирования и продаж путем рационального использования материальных ресурсов и внедрения современных технологий;
- Экономия материальных ресурсов через контроль за их использованием, соблюдение норм и нормативов, а также снижение потерь при хранении и транспортировке;
- Разработка плана материально-технического обеспечения, который включает расчет потребности в ресурсах, нормирование запасов, определение источников снабжения и составление материального баланса предприятия;
- Организация контроля над снабжением по объему и ассортименту в соответствии с заключенными договорами, что обеспечивает своевременное и качественное выполнение планов службы бронирования и продаж.

Таким образом, планирование потребностей службы бронирования и продаж – это комплекс управленческих действий, которые направлены на обеспечение службы всеми необходимыми ресурсами и кадрами для достижения высокого качества обслуживания и максимизации продаж гостиничных услуг.

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

Организация работы сотрудников – это процесс планирования, распределения и координации трудовой деятельности персонала внутри компании или подразделения с целью достижения поставленных целей и повышения эффективности работы.

Основные аспекты организации работы сотрудников:

- Планирование. Определение задач, целей и сроков их выполнения для каждого сотрудника или команды;
- Распределение обязанностей. Назначение конкретных ролей и функций, исходя из компетенций и опыта работников;
- Координация. Обеспечение согласованности действий между сотрудниками и подразделениями;
- Контроль и мотивация. Мониторинг выполнения задач, предоставление обратной связи, стимулирование сотрудников к достижению лучших результатов;
- Создание условий труда. Формирование благоприятной рабочей среды, обеспечение необходимыми ресурсами и инструментами.

Цели организации работы сотрудников:

- Повышение производительности труда;
- Улучшение качества выполняемых задач;
- Снижение конфликтов и дублирования функций;
- Оптимизация использования ресурсов;
- Повышение удовлетворенности сотрудников.

В заключении стоит сказать, что организация работы сотрудников – это комплексная управленческая деятельность, которая направлена на эффективное использование человеческих ресурсов для достижения целей организации.

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

Контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж – это процесс систематического наблюдения, анализа и оценки работы сотрудников, которые занимаются обработкой бронирований и продажами услуг или товаров. Цель такого контроля –

обеспечить эффективность работы, качество обслуживания клиентов, выполнение планов продаж и соблюдение внутренних стандартов компании.

Задачи контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

- Мониторинг выполнения задач. Контроль включает проверку того, как сотрудники выполняют свои ежедневные обязанности: обработка заказов, ответы на запросы клиентов, оформление бронирований, ведение документации.

- Анализ показателей эффективности. Оценка ключевых показателей: количество обработанных заявок, конверсия в продажи, среднее время обработки заказа, уровень удовлетворенности клиентов.

- Обеспечение качества обслуживания. Проверка соблюдения стандартов коммуникации с клиентами, корректности предоставляемой информации, вежливости и профессионализма.

- Корректировка и обучение. На основе результатов контроля выявляются слабые места и ошибки, после чего проводятся дополнительные тренинги и корректирующие меры для повышения квалификации сотрудников.

- Использование специализированных инструментов. Применение CRM-систем, программ для учета бронирований и продаж, отчетных форм для автоматизации сбора данных и анализа.

- Обратная связь и мотивация. Регулярное проведение совещаний с сотрудниками для обсуждения результатов, постановки целей и мотивации к улучшению показателей.

Таким образом, контроль текущей деятельности помогает поддерживать высокий уровень работы службы бронирования и продаж, своевременно выявлять проблемы и улучшать бизнес-процессы.

6 Индивидуальное задание

1) Организация рабочего места.

Рабочее место в гостиничном предприятии должно быть организовано с учетом требований эффективности, безопасности и комфорта. Для начала, необходимо проверить техническое оснащение рабочего места: компьютер или ноутбук с установленным специализированным программным обеспечением, телефон для связи с гостями и сотрудниками, а также принтер для печати необходимых документов. Оборудование должно быть исправно, подключено к локальной сети и интернету, чтобы обеспечить бесперебойную работу.

Особое внимание уделяется эргономике. Монитор необходимо расположить на уровне глаз на расстоянии 50–70 см, чтобы минимизировать нагрузку на зрение. Клавиатура и мышь должны находиться в удобном положении, а рабочее кресло – поддерживать правильную осанку. Это помогает избежать усталости и дискомфорта при длительной работе за рабочим местом.

На рабочем столе должны также размещаться документы, которые могут потребоваться в процессе работы: инструкции по бронированию, контактные данные служб отеля, шаблоны отчетов и формы для внесения данных. Все материалы должны быть систематизированы для быстрого доступа. Дополнительно проверяется наличие канцелярских принадлежностей, таких как ручки, блокноты и стикеры, которые могут понадобиться для записей.

2) Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.

Рабочее место в гостиничном предприятии должно быть организовано с учетом требований эффективности, безопасности и комфорта. Для начала, необходимо проверить техническое оснащение рабочего места: компьютер или ноутбук с установленным специализированным программным обеспечением, телефон для связи с гостями и сотрудниками, а также принтер для печати необходимых документов. Оборудование должно быть исправно, подключено к локальной сети и интернету, чтобы обеспечить бесперебойную работу.

Особое внимание уделяется эргономике. Монитор необходимо расположить на уровне глаз на расстоянии 50–70 см, чтобы минимизировать нагрузку на зрение. Клавиатура и мышь должны находиться в удобном положении, а рабочее кресло – поддерживать правильную осанку. Это помогает избежать усталости и дискомфорта при длительной работе за рабочим местом.

На рабочем столе должны также размещаться документы, которые могут потребоваться в процессе работы: инструкции по бронированию, контактные данные служб отеля, шаблоны отчетов и формы для внесения данных. Все материалы должны быть систематизированы для

быстрого доступа. Дополнительно проверяется наличие канцелярских принадлежностей, таких как ручки, блокноты и стикеры, которые могут понадобиться для записок.

Современные гостиничные предприятия активно используют специализированное программное обеспечение для автоматизации ключевых процессов. Наиболее распространенными системами являются Opera PMS, R-Keeper, Maestro PMS и другие аналогичные платформы. Эти программы позволяют управлять бронированиями, контролировать номерной фонд, обрабатывать платежи и формировать отчеты.

Первым этапом изучения ПО является ознакомление с основными модулями системы. Интерфейс обычно включает разделы для работы с бронированиями, размещением гостей, финансовыми операциями и аналитикой. Важно понять, как создавать новое бронирование: вносить данные гостя, указывать даты заезда и выезда, выбирать категорию номера. Система должна отображать актуальную информацию о доступных номерах, их стоимости и дополнительных услугах.

Далее изучаются функции обработки бронирований: внесение изменений в существующие заказы, аннуляция бронирований, учет предоплат и штрафных санкций. Особое внимание уделяется работе с листами ожидания и специальными запросами гостей, такими как ранний заезд, поздний выезд или дополнительные услуги.

Важным аспектом является формирование отчетов. Программное обеспечение позволяет генерировать отчеты по загрузке номерного фонда, финансовым поступлениям и статистике бронирований. Эти данные необходимы для анализа работы отеля и планирования дальнейшей деятельности.

После изучения интерфейса и основных функций ПО наступает этап практического применения. Выполняются пробные бронирования, вносятся тестовые данные, проверяется корректность отображения информации в системе. Это помогает закрепить навыки и уверенно работать с программой в реальных условиях.

Одновременно отрабатывается взаимодействие с другими службами отеля. Например, при оформлении группового бронирования или специального запроса информация должна быть своевременно передана в службу размещения, ресторан или отдел обслуживания. Это обеспечивает слаженную работу всего предприятия и высокий уровень сервиса для гостей.

Организация рабочего места и освоение специализированного программного обеспечения – ключевые этапы подготовки к работе в гостиничном бизнесе. Грамотно оборудованное рабочее пространство и уверенное владение профессиональными инструментами позволяют эффективно выполнять задачи, связанные с бронированием и обслуживанием гостей. Эти навыки являются основой для успешной деятельности в сфере гостеприимства и способствуют повышению качества предоставляемых услуг.

3) Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа.

Организация рабочего места для приема телефонных бронирований требует особого внимания. На столе должен быть установлен телефон с функциями громкой связи, удержания вызова и переадресации. Важно проверить качество связи и наличие записной книжки или электронного документа для фиксации информации. Компьютер с открытой программой бронирования должен находиться в непосредственной доступности для оперативного внесения данных.

Рядом размещается справочная информация: прейскурант на номера, список текущих акций и специальных предложений, инструкция по обработке телефонных звонков. Все материалы должны быть актуальными и находиться в зоне быстрого доступа. Особое внимание уделяется настройке гарнитуры – она должна обеспечивать четкую передачу голоса без помех.

4) Оформление бронирования с использованием телефона.

Прием телефонного звонка начинается с профессионального приветствия. Стандартная фраза включает название отеля, представление сотрудника и предложение помощи. Голос должен быть доброжелательным, темп речи – умеренным, дикция – четкой. Важно сразу уловить цель звонка и перейти к сути разговора.

Во время беседы необходимо активно слушать клиента, уточнять детали запроса и параллельно вносить информацию в систему бронирования. При возникновении сложных вопросов используется функция удержания вызова для консультации с коллегами. Разговор завершается повторением ключевых деталей бронирования и благодарностью за обращение.

Процесс оформления бронирования через телефон требует особой внимательности. В программу вносятся следующие обязательные данные: ФИО гостя, контактные телефоны, даты заезда/выезда, категория номера, количество гостей. Особые пожелания (тип кровати, расположение номера, дополнительные услуги) отмечаются в специальном поле.

При работе с системой важно:

- Проверять реальную доступность номеров на запрашиваемые даты
- Корректно указывать тарифы и возможные скидки
- Отмечать источник бронирования (телефонный звонок)
- Своевременно применять правила аннуляции

После внесения данных в систему клиенту озвучивается номер бронирования, итоговая стоимость и условия оплаты. Обязательно уточняется способ отправки подтверждения – по электронной почте или SMS. В разговоре повторно проговариваются условия аннуляции и возможные штрафные санкции.

Для важных бронирований рекомендуется продублировать информацию письмом с приложением договора оферты. В системе отмечается факт отправки подтверждения и реакция гостя. Если требуется предоплата, в заказе устанавливается срок ее внесения.

После завершения звонка полезно проанализировать разговор: проверить полноту внесенных данных, оценить время обработки запроса, отметить возможные сложности. Хорошей практикой является запись разговоров (с согласия клиента) для последующего анализа и обучения.

Особое внимание уделяется случаям, когда клиент колеблется с принятием решения. Такие заказы заносятся в отдельный список для последующего контроля. Через 1-2 часа стоит перезвонить гостю для уточнения его намерений.

Телефонное бронирование остается важным каналом продаж в гостиничном бизнесе, требующим профессиональных навыков работы с клиентами и техническими средствами. Грамотное использование телекоммуникационного оборудования в сочетании с уверенным владением специализированным ПО позволяет эффективно обрабатывать запросы, минимизировать ошибки и обеспечивать высокий уровень сервиса. Эти компетенции особенно важны для сотрудников службы бронирования, так как именно телефонные переговоры часто формируют первое впечатление гостя об отеле.

5) Оформление бронирования с использованием интернета и туроператора.

Современные системы онлайн-бронирования требуют тщательной настройки и постоянного контроля. На рабочем месте должен быть обеспечен доступ к нескольким мониторам: на одном отображается внутренняя система управления бронированиями (PMS), на другом – интерфейс веб-портала для клиентов. Важно иметь под рукой техническую документацию с логинами и паролями для доступа к различным системам бронирования.

Особое внимание уделяется синхронизации данных между внутренней системой отеля и внешними каналами продаж. Ежедневно проверяется актуальность информации о номерах, ценах и ограничениях. Для оперативного решения технических вопросов подготавливается список контактов службы поддержки используемых систем.

Процесс обработки онлайн-заявок начинается с мониторинга входящих запросов. В большинстве систем бронирования заявки распределяются по степени срочности: мгновенные подтверждения, запросы на подтверждение и предварительные заявки. Для каждого типа предусмотрены свои сроки обработки.

При работе с онлайн-заявками необходимо:

- Проверять полноту предоставленных данных
- Сверять доступность номера на запрашиваемые даты
- Контролировать соответствие тарифов

- Отмечать особые пожелания гостей
- Проверять историю предыдущих бронирований (если есть)

Бронирования от туроператоров требуют особого внимания из-за специфических условий контрактов. В системе создается отдельный профиль для каждого оператора с индивидуальными настройками:

- Специальные тарифы и квоты номеров
- Условия по аннуляции
- Особые требования к отчетности
- Специфические форматы передачи данных

Каждое поступившее бронирование проверяется на соответствие условиям договора. Важно контролировать соблюдение сроков предоставления гостевых списков и своевременность оплаты. Для оперативной связи с туроператорами создается отдельная папка с контактами ответственных лиц.

После обработки заявки система автоматически генерирует подтверждение, которое включает:

- Номер бронирования
- Даты проживания
- Тип номера и стоимость
- Условия оплаты
- Правила аннуляции

Для групповых бронирований и заказов от туроператоров дополнительно оформляется договор или ваучер. Все документы сохраняются в электронном архиве с возможностью быстрого поиска. Особое внимание уделяется бронированиям с особыми условиями – они помечаются в системе и дублируются в специальном журнале.

б) Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования

Ежедневно проводится анализ эффективности различных каналов онлайн-бронирования:

- Процент конверсии (отношение просмотров к бронированиям).
- Средний чек по разным каналам.
- География бронирований.
- Сезонные колебания спроса.

На основе этих данных принимаются решения о корректировке ценовой политики, распределении квот номеров между каналами продаж, необходимости проведения специальных акций. Особое внимание уделяется отзывам клиентов о простоте процесса бронирования – эта информация используется для улучшения пользовательского интерфейса.

Оформление бронирований через интернет и работу с туроператорами можно считать наиболее технологически сложным аспектом деятельности службы бронирования. Это направление требует не только отличного владения специализированным ПО, но и понимания принципов онлайн-продаж, умения анализировать большие массивы данных. Грамотная организация процесса интернет-бронирования позволяет значительно увеличить загрузку отеля, оптимизировать ценовую политику и выстроить долгосрочные партнерские отношения с туроператорами. Эти навыки особенно важны в современных условиях, когда доля онлайн-продаж в гостиничном бизнесе продолжает неуклонно расти.

7) Оформление индивидуального бронирования.

Оформление различных типов бронирований требует четкого понимания их особенностей и различий. Рабочее место должно быть оборудовано:

- Дополнительным монитором для одновременного просмотра нескольких заявок
- Шаблонами документов для разных типов бронирований
- Контактными данными постоянных клиентов и корпоративных партнеров
- Инструкциями по работе с каждым типом бронирования

Индивидуальные бронирования составляют основу работы службы приема и размещения. Особенности обработки:

- Тщательная проверка персональных данных гостя
- Учет истории предыдущих посещений
- Фиксация индивидуальных предпочтений (этаж, вид из окна, тип кровати)
- Гибкость в назначении тарифов (возможность применения скидок)

Для VIP-гостей создаются специальные пометки в системе, обеспечивающие повышенное внимание к их запросам. После оформления таким клиентам направляется персональное письмо с подтверждением брони.

8) Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.

Групповые бронирования требуют особого подхода:

- Создание отдельного файла по каждой группе
- Разработка индивидуального графика заезда/выезда
- Координация с другими службами отеля (ресторан, трансфер, экскурсии)
- Подготовка групповых договоров и счетов

Важно заранее согласовать:

- Размещение сопровождающих
- Распределение номеров по составам групп
- Организацию общего сбора
- Особые требования к питанию

Бронирования от компаний имеют свою специфику:

- Использование корпоративных тарифов и специальных условий
- Оформление по безналичному расчету
- Подготовка ежемесячных отчетов для клиента
- Соблюдение особых процедур подтверждения

Для постоянных корпоративных клиентов создаются:

- Индивидуальные коды бронирования
- Персональные менеджеры
- Упрощенные процедуры оформления
- Система накопления бонусов

Коллективные бронирования (семинары, конференции, свадьбы) требуют:

- Разработки комплексного предложения
- Координации с организаторами мероприятий
- Создания гибкой системы оплаты
- Подготовки специальных условий размещения

Особое внимание уделяется:

- Блокированию номеров под мероприятие
- Организации общего пространства
- Решению транспортных вопросов
- Обеспечению технического оснащения

Для каждого типа бронирования предусмотрены:

- Специальные формы договоров
- Индивидуальные условия оплаты
- Особые правила аннуляции
- Специфические отчетные формы

Ежедневно проводится:

- Сверка поступивших заявок
- Контроль предоплат
- Корректировка номерного фонда
- Планирование загрузки отеля

Профессиональное оформление различных типов бронирований – ключевой навык для сотрудников гостиничного предприятия. Умение работать с индивидуальными гостями, группами, корпоративными и коллективными клиентами позволяет максимально эффективно использовать номерной фонд и повышать доходность отеля. Особое значение имеет понимание специфики каждого типа бронирования и владение специализированными инструментами их

обработки. Эти компетенции особенно востребованы в условиях высокой конкуренции на гостиничном рынке, где качество обслуживания на этапе бронирования часто становится решающим фактором выбора отеля клиентами.

9) Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.

Процесс управления листами ожидания требует особой системности и внимания к деталям. Для эффективной работы необходимо:

Создание структурированной базы данных ожидающих клиентов:

Разделение по категориям номеров:

- Приоритезация по датам запроса.
- Отметка особых предпочтений.
- Фиксация контактных данных.

Настройка автоматических уведомлений:

- Оповещение о появлении свободных номеров.
- Напоминания клиентам о их запросе.
- Автоматическое обновление статуса.

Стандартная процедура корректировки:

- Проверка актуальности данных клиента.
- Подтверждение изменений в двух системах (PMS и CRM).
- Фиксация причины изменений.
- Уведомление смежных служб.

Работа с особыми случаями:

- Перенос дат с сохранением первоначальных условий.
- Изменение категории номера.
- Корректировка состава гостей.
- Добавление специальных сервисов.

Алгоритм обработки запросов:

- Ввод первичных данных (5 обязательных полей).
- Проверка на дублирование.
- Согласование условий с клиентом.
- Фиксация временных рамок ответа.

Контроль исполнения:

- Ежедневный аудит необработанных заявок.
- Трехуровневая система напоминаний.
- Фиксация причин отказа/одобрения.

- Анализ сроков выполнения.

Стандартизированные поля дополнений:

- Пожелания по номеру (15 параметров).
- Особые даты (3 уровня важности).
- Дополнительные услуги (каталог из 25 позиций).
- Контактные лица (до 5 персон).

Система маркировки:

- Цветовые индикаторы важности.
- Символьные обозначения типов запросов.
- Графические метки срочности.
- Цифровые коды категорий.

Механизмы взаимодействия:

- Единая система комментариев.
- Автоматические оповещения.
- Совместные чек-листы.
- Синхронизированные базы данных.

Контрольные точки:

- Ежечасная сверка с reception.
- Трехкратное подтверждение с housekeeping.
- Двойная проверка с рестораном.
- Обязательное согласование с security.

Стандартные отчеты:

- Динамика изменений (ежедневный).
- Конверсия ожиданий (еженедельный).
- Анализ причин отказов (ежемесячный).
- Эффективность обработки (квартальный).

Показатели эффективности:

- Время реакции на изменения (KPI <15 мин).
- Процент реализованных ожиданий (>65%).
- Количество ошибок при внесении (<0,5%).
- Удовлетворенность клиентов (>92%).

Профессиональное управление листами ожидания и внесение изменений в бронирование – критически важный процесс, требующий безупречной организации и высокого уровня внимания к деталям. Современные подходы к данной работе включают комплексную автома-

тизацию, многоуровневый контроль и глубокую аналитику. Овладение этими навыками позволяет значительно повысить качество обслуживания клиентов, оптимизировать загрузку номерного фонда и минимизировать возможные ошибки. Особую ценность представляет способность прогнозировать изменения и оперативно реагировать на потребности гостей, что в конечном итоге формирует лояльность клиентов и положительную репутацию отеля.

10) Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование — это процесс добавления к стандартным данным брони (таким как даты проживания, количество гостей и тип номера) особых пожеланий или уточнений, которые могут повлиять на условия заселения или обслуживания гостя. Такая информация вносится в специальное поле при оформлении бронирования и предназначена для того, чтобы отель мог учесть индивидуальные потребности клиента.

Примеры дополнительной информации:

- Сообщение о позднем или раннем прибытии, чтобы персонал мог скорректировать время подготовки номера и пересчитать стоимость проживания.
- Запрос на определённый этаж, если гость предпочитает, например, не жить на последнем этаже.
- Указание необходимости дополнительной кровати, особенно если гость путешествует с детьми, и стандартная комплектация номера не подходит.

Добавление такой информации важно, если стандартная процедура заселения не подходит гостю или есть особые требования, которые могут повлиять на комфорт проживания. Отель, получив эти данные, может заранее подготовиться и обеспечить индивидуальный подход к гостю, что повышает качество сервиса и снижает вероятность недоразумений при заселении.

11) Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Формирование счетов на предоплату требует особой тщательности и внимания к финансовым деталям. Каждый счет должен содержать полный перечень услуг с четким указанием сроков и условий оплаты. В системе бронирования создается специальный шаблон, который автоматически подтягивает все необходимые данные: реквизиты отеля, информацию о госте, детали бронирования и банковские реквизиты для перевода. Особое внимание уделяется правильному расчету суммы предоплаты — она может варьироваться от 10% до 100% стоимости проживания в зависимости от сезона, категории номера и условий конкретного тарифа.

При работе с корпоративными клиентами и турагентствами используются индивидуальные условия оплаты, согласованные в договорах. В этом случае в системе создается специальный профиль с персональными настройками: возможностью отсрочки платежа, особыми формами отчетности или специальными кодами бронирований. Все счета регистрируются в электронной базе с присвоением уникального номера, что позволяет легко отслеживать историю платежей по каждому бронированию.

Процесс подтверждения бронирования представляет собой многоступенчатую систему коммуникации с гостем. После оформления счета генерируется официальное подтверждение, содержащее полные условия бронирования. Этот документ включает в себя: даты проживания, категорию номера, стоимость, условия отмены, контактные данные отеля и специальные предложения. Подтверждение отправляется минимум двумя способами (обычно по электронной почте и через систему мессенджеров) с обязательной отметкой в базе данных о времени и способе отправки.

Для VIP-гостей и групповых бронирований разрабатываются персонализированные варианты подтверждений с дополнительной информацией: картой расположения отеля, программой мероприятий, контактами персонального менеджера. В случае корпоративных клиентов к подтверждению прилагается договор оферты с печатью организации. Все исходящие документы сохраняются в электронном архиве с возможностью быстрого поиска по датам, номерам бронирований или фамилиям гостей.

12) Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

Любые изменения в существующих бронированиях проходят строгий контроль и фиксацию. При поступлении запроса на изменение сначала проверяется возможность его выполнения: наличие свободных номеров на новые даты, соответствие новым условиям тарифной политики, техническая возможность предоставления запрашиваемых услуг. Особое внимание уделяется изменениям, затрагивающим финансовые условия – в этом случае обязательно пересчитывается стоимость проживания и заново согласовывается с гостем.

Все изменения вносятся в систему с обязательным указанием: даты и времени изменения, имени сотрудника, внесшего правки, причины изменения и подтверждения от гостя. Для наглядности в системе используется цветовая маркировка: синий – обычные изменения, оранжевый – изменения с финансовыми последствиями, красный – критические изменения. После внесения правок автоматически генерируется обновленное подтверждение, которое незамедлительно отправляется гостю.

Аннуляция бронирования – это многоэтапный процесс, требующий особой аккуратности. При поступлении запроса на отмену сначала проверяются условия тарифа и возможные

штрафные санкции. В системе создается специальный запрос на аннуляцию, который проходит утверждение у старшего менеджера (для бронирований свыше определенной суммы) или финансового отдела. После подтверждения аннуляции в системе появляется соответствующая отметка, а номер возвращается в общий фонд.

Особое внимание уделяется аннуляциям в высокий сезон – такие случаи требуют дополнительного анализа и возможного перераспределения номеров. Все аннуляции фиксируются в специальном журнале с указанием причины (по инициативе гостя, по инициативе отеля, форс-мажор). Эта информация используется для последующего анализа и оптимизации бизнес-процессов.

Ежедневно проводится анализ всех операций по бронированиям: количество оформленных счетов, процент предоплат, количество изменений и аннуляций. Особое внимание уделяется случаям, когда изменения или аннуляции привели к финансовым потерям – такие ситуации разбираются отдельно с выявлением причин и разработкой профилактических мер.

Для оценки качества работы используются следующие показатели: среднее время обработки запроса на изменение (KPI – не более 15 минут), процент ошибок при внесении изменений (допустимо не более 0,2%), удовлетворенность гостей процедурой внесения изменений (целевой показатель – 95% положительных отзывов). Все данные заносятся в систему бизнес-аналитики и используются для постоянного улучшения сервиса.

13) Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.

Эффективная работа службы бронирования невозможна без отлаженной системы коммуникации с другими подразделениями отеля. Ежедневно в 8:30 и 17:00 проводятся оперативные планерки с участием представителей всех ключевых служб: reception, housekeeping, F&B, технического отдела и security. На этих встречах согласовываются текущие вопросы по бронированиям, обсуждаются особые запросы гостей и планируется работа на смену.

Для оперативного взаимодействия используется многоуровневая система коммуникации:

- Срочные вопросы решаются через систему радиосвязи
- Стандартные запросы оформляются через внутреннюю CRM-систему
- Особо важная информация дублируется письменно с отметкой о получении
- График загрузки номерного фонда обновляется в режиме реального времени

Актуальные данные о доступности номеров обновляются ежечасно. Специально обученный сотрудник службы бронирования:

- В 9:00, 13:00 и 18:00 сверяет данные с housekeeping.
- Контролирует процесс early check-in и late check-out.
- Отслеживает номера, находящиеся на ремонте.

- Ведет учет временно выведенных из эксплуатации номеров.

Для наглядности используется цветовая маркировка:

- Зеленый – номер готов к заселению.
- Желтый – требуется уборка.
- Красный – технические проблемы.
- Синий – заселен extended stay.

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

Сотрудники службы бронирования должны владеть исчерпывающей информацией по всем аспектам работы отеля. Разработана многоуровневая база знаний, включающая:

- Детальное описание всех категорий номеров (20 параметров).
- Полный перечень дополнительных услуг (более 50 позиций).
- Информацию о nearby-объектах (транспорт, достопримечательности).
- Алгоритмы решения нестандартных ситуаций.

Особое внимание уделяется:

- Точности предоставляемых данных (проверка по 3 источникам).
- Единообразию формулировок (используются утвержденные скрипты).
- Скорости ответа (KPI – не более 2 минут на стандартный запрос).
- Персонализации информации (учет истории посещений).

Специальные запросы гостей фиксируются в системе с присвоением категорий:

- Комфорт (дополнительные подушки, особенности уборки).
- Праздники (дни рождения, годовщины).
- Медицинские (особые требования по здоровью).
- Бизнес-нужды (рабочие места, оборудование).

Для каждого типа разработаны:

- Стандартные пакеты услуг.
- Алгоритмы согласования.
- Шаблоны ответов.
- Контрольные точки выполнения.

Ежедневно проводится аудит 10% случайно выбранных взаимодействий по следующим критериям:

- Полнота предоставленной информации.
- Соблюдение стандартов сервиса.
- Грамотность речи.
- Эмоциональная окраска.

– Время решения вопроса.

Результаты заносятся в индивидуальные карты сотрудников и учитываются при оценке эффективности. Ежеженедельно проводятся тренинги по улучшению качества коммуникации.

Профессиональное взаимодействие со службами отеля и грамотное предоставление информации гостям – важнейший компонент качественного сервиса. Отлаженная система коммуникации между подразделениями, глубокое знание продукта и умение работать с запросами гостей позволяют не только удовлетворять, но и предвосхищать потребности клиентов. Эти компетенции особенно важны в условиях высокой конкуренции, где качество сервиса становится ключевым фактором выбора отеля. Постоянный контроль и совершенствование процессов взаимодействия обеспечивают безупречную работу всего предприятия и создают основу для долгосрочных отношений с гостями.

15) Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкций.

Каждое бронирование сопровождается четким и подробным разъяснением условий его аннуляции. При оформлении заказа сотрудник обязан устно озвучить ключевые положения, а затем направить гостю письменное подтверждение с детализированными условиями. Особое внимание уделяется тарифам с ограниченными условиями возврата – в этом случае информация дублируется минимум трижды: при бронировании, в подтверждающем письме и за 48 часов до даты заезда. Для наглядности используются цветовые схемы: зеленым выделяются бесплатные периоды отмены, желтым – условия с частичным штрафом, красным – невозвратные тарифы.

Штрафные санкции применяются в строгом соответствии с опубликованными условиями тарифа. Разработан пошаговый алгоритм действий:

- Фиксация факта нарушения условий бронирования в системе.
- Автоматический расчет суммы штрафа согласно условиям тарифа.
- Формирование официального уведомления для гостя с подробной расшифровкой.
- Согласование со старшим менеджером в спорных ситуациях.
- Внесение отметки в гостевую историю для последующего анализа.

Для корпоративных клиентов и постоянных гостей предусмотрена возможность индивидуального рассмотрения каждого случая с поиском компромиссных решений.

16) Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

Система бронирования автоматически проверяет актуальность данных три раза в сутки – в 6:00, 14:00 и 22:00. В ходе проверки анализируются:

- Соответствие статусов номеров фактической загрузке.

- Своевременность внесения предоплат.
- Наличие конфликтующих бронирований.
- Корректность специальных запросов.

Выявленные несоответствия немедленно исправляются, а информация дублируется во все связанные системы отеля. Особое внимание уделяется бронированиям с приближающейся датой заезда – за 72 часа начинается их ежечасный мониторинг.

Для минимизации случаев аннуляции по забывчивости гостей внедрена многоступенчатая система напоминаний:

- Автоматическое email-уведомление за 7 дней до заезда.
- SMS-напоминание за 3 дня.
- Персональный звонок от менеджера за 24 часа.
- Финальное подтверждение за 6 часов до расчетного времени заезда.

Каждое напоминание содержит не только даты бронирования, но и актуальные условия аннуляции, а также контакты для экстренной связи. Статистика показывает, что такая система сокращает количество непреднамеренных аннуляций на 40%.

Еженедельно проводится детальный разбор всех случаев аннуляций с классификацией по:

- Причинам отмены (личные обстоятельства, нахождение альтернатив, ошибки бронирования).
- Типам тарифов.
- Времени между аннуляцией и датой заезда.
- Частоте отмен от постоянных клиентов.

На основании этих данных ежемесячно корректируются тарифная политика, условия бронирования и система уведомлений гостей. Особое внимание уделяется сезонным колебаниям – перед высоким сезоном условия обычно ужесточаются, в низкий сезон становятся более гибкими.

Грамотное информирование об условиях аннуляции и контроль актуальности данных – важнейшие составляющие эффективного управления бронированиями. Эти процессы требуют сочетания технической точности и клиентоориентированного подхода. С одной стороны – неукоснительное соблюдение установленных правил, с другой – готовность к разумным исключениям для ценных гостей. Современные системы автоматизации значительно упрощают эти задачи, но окончательные решения всегда должны приниматься с учетом человеческого фактора и долгосрочных отношений с клиентом. Регулярный анализ практики применения штрафных санкций позволяет находить баланс между интересами отеля и удобством гостей, что в конечном итоге способствует повышению лояльности клиентов и стабильности бизнеса.

17) Создание отчетов по бронированию.

Ежедневная работа с отчетной документацией начинается с систематизации входящих данных. Каждое утро в 7:30 система автоматически формирует базовые отчеты о текущей загрузке отеля, которые включают статистику по 15 ключевым параметрам. Для обработки этой информации выделяется специальный временной интервал с 8:00 до 9:30, когда все менеджеры по бронированию анализируют закрепленные за ними сегменты. Особое внимание уделяется выявлению аномалий и несоответствий – любое отклонение от стандартных показателей требует письменного объяснения с предложением корректирующих действий.

В практике работы службы бронирования используется три уровня отчетности:

Оперативные отчеты составляются ежечасно и содержат «живые» данные о:

- Текущей загрузке номерного фонда.
- Поступивших новых бронирований.
- Совершенных аннуляциях.
- Финансовых поступлениях.

Тактические отчеты формируются ежедневно в 23:00 и включают:

- Анализ эффективности каналов продаж.
- Динамику среднего чека.
- Конверсию запросов в бронирования.
- Выполнение плановых показателей.

Стратегические отчеты готовятся еженедельно и ежемесячно, содержат:

- Сравнительный анализ с предыдущими периодами.
- Оценку сезонных колебаний.
- Прогнозы загрузки на следующие периоды.
- Рекомендации по корректировке тарифной политики.

Финальный отчет по практике составляется по специальному шаблону, включающему 7 обязательных разделов:

- Введение с указанием сроков и места прохождения практики.
- Описание структуры предприятия и организации работы.
- Детальный анализ выполненных задач с приложением подтверждающих документов.
- Статистические данные по ключевым показателям работы.
- Выявленные проблемы и предложения по оптимизации.
- Заключение с оценкой полученного опыта.
- Приложения (образцы документов, скриншоты систем, фотографии рабочего места).

Каждый раздел проходит трехэтапную проверку: на соответствие формальным требованиям, фактическую точность данных и стилистическое единство документа.

Для обеспечения достоверности отчетности внедрена система перекрестной проверки:

- Все числовые данные сверяются минимум по трем независимым источникам.
- Каждый факт подтверждается ссылкой на первичный документ.
- Статистические показатели рассчитываются двумя разными методами.
- Готовые отчеты рецензируются старшим менеджером и финансовым контролером.

Особое внимание уделяется визуализации данных – все отчеты содержат не менее 30% графиков, диаграмм и таблиц для наглядного представления информации. Используется единая корпоративная палитра цветов и стандартизированные форматы оформления.

Сформированные отчеты сохраняются в электронном архиве с многоуровневой системой защиты:

- Ежедневные отчеты – хранятся 30 дней в оперативной базе.
- Еженедельные отчеты – сохраняются 6 месяцев в основном хранилище.
- Месячные и квартальные отчеты – архивируются на 5 лет.
- Годовые отчеты и документация по практике – бессрочное хранение.

Для важных документов предусмотрена система контрольных сумм, позволяющая обнаружить любые несанкционированные изменения. Доступ к архивам регулируется матрицей полномочий, где для каждой должности четко определен перечень доступных документов.

Профессиональная подготовка отчетности завершает цикл работы с бронированиями и служит основой для принятия управленческих решений. Качественно составленные отчеты не просто фиксируют произошедшие события, но и выявляют закономерности, помогают прогнозировать развитие ситуации и находить резервы для улучшения показателей. Особую ценность представляет итоговая документация по практике – она не только систематизирует полученные знания и навыки, но и демонстрирует способность анализировать информацию, делать обоснованные выводы и предлагать практические решения. В современном гостиничном бизнесе, где каждое решение должно основываться на точных данных, навыки работы с отчетностью становятся неотъемлемой частью профессиональной компетенции специалиста.

Заключение

В процессе прохождения учебной практики была достигнута цель: закрепились теоретические знания и приобретен практический опыт по модулю: «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж», в ходе учебной практики, были выполнены поставленные задачи, такие как:

- Организовал рабочее место. Изучил интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
- Использовал технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа. Оформил бронирования с использованием телефона.
- Оформил бронирования с использованием интернета и туроператора. Оформил бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
- Оформил индивидуальное бронирование. Оформил групповые, корпоративные и коллективные бронирования.
- Внёс изменения в листы ожидания и оформил заявки на резервирование номеров. Внёс дополнительную информацию в заказ на бронирование.
- Оформил счета на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформил бланки, внёс изменения в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
- Отследил и получил обратную связь от соответствующих служб отеля. Предоставил гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
- Предоставил гостям информацию об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Отслеживал и проверял обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
- Передал информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Осуществил контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
- Создал отчеты по бронированию.

Гостиница «Novotel» имеет линейно-функциональную структуру управления, что обеспечивает оперативное принятие решений и согласованность действий между сотрудниками. Каждое подразделение выполняет свои функции, взаимодействуя с другими службами для обеспечения бесперебойной работы отеля. Однако выявлены и некоторые недостатки, такие как замедленное принятие решений и усложнённая коммуникация.

Служба бронирования и приема гостей работает по строгим стандартам, что позволяет обеспечивать высокий уровень сервиса. Особое внимание уделяется процессу бронирования, включая обработку запросов по телефону, через интернет и туроператоров. Корпоративная культура гостиницы, включая дресс-код, речевой этикет и систему обучения персонала, способствует созданию комфортной атмосферы для гостей. Однако для дальнейшего развития можно внедрить более гибкие системы бронирования с искусственным интеллектом для персонализации предложений.

Гостиница активно использует цифровые каналы продвижения, включая собственный сайт, социальные сети и партнерские программы с туроператорами. Однако наблюдается недостаточная активность в работе с отзывами и онлайн-репутацией. Для повышения конкурентоспособности рекомендуется усилить маркетинговые стратегии, включая таргетированную рекламу и программы лояльности для постоянных клиентов.

Система безопасности в гостинице соответствует современным требованиям и включает видеонаблюдение, пожарную сигнализацию и контроль доступа. Однако для повышения уровня защиты данных гостей и предотвращения киберугроз рекомендуется обновить программное обеспечение и усилить обучение персонала в сфере информационной безопасности.

Таким образом, гостиница «Novotel» представляет собой надежный вариант для туристов и деловых путешественников, которые ищут комфортное размещение по разумной цене. Соответствуя стандартам трехзвездочного отеля, она обеспечивает необходимый минимум удобств и качественное обслуживание, оставаясь востребованной как среди командировочных гостей, так и среди туристов, посещающих город Владивосток.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Калинина Е. Известный бренд открыл 18-этажный отель во Владивостоке. Здание на 102 номера построили практически в центре города за 360 миллионов рублей / Е. Калинина // Комсомольская правда. – 2021. – 27 мая. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/4307761/> (дата обращения: 06.06.2025).

2 Гостиничная сеть Accor Hotels: les rêves se réalisent. Текст: электронный // Факультет Коммерции и Туристической Индустрии. [сайт] – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor-гостиничная-сеть-мечты-сбываются/> (дата обращения: 06.06.2025).

3 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers. [сайт] – URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-cernovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 07.06.2025).

4 Как правильно выбрать форму организации бизнеса. Текст: электронный // Астрал. – [сайт] URL: <https://astral.ru/info/registratsiya-biznesa/obshchie-voprosy-po-registratsii-biznesa/kak-vybrat-organizatsionno-pravovuyu-formu-predpriyatiya/> (дата обращения: 07.06.2025).

5 Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. – [сайт] URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/28149> (дата обращения: 07.06.2025)

6 Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения. – Текст: электронный // rusnka. [сайт] – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 07.06.2025).

7 Оргструктура предприятия, или как правильно настроить механизмы управления. – Текст: электронный // Журнал Эвотора «Жиза». – [сайт] URL: <https://zhiza.evotor.ru/orgstruktura-predpriyatiya-ili-kak-pravilno-nastroit-mexanizmu-upravleniya/> (дата обращения: 11.06.2025)

8 Тема 5. Организационная структура управления гостиницей. Текст: электронный // StudFiles. – [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:5/> (дата обращения: 11.06.2025)

9 Текст: электронный // Я. Путешествия. [сайт] URL: <https://travel.yandex.ru/hotels/vladivostok/novotelvladivostok/?activeTabId=offers&adults=2&checkinDate=2024-05-14&> (дата обращения: 11.06.2025)

10 Тема 7. Технологический цикл обслуживания гостей. Текст: электронный // StudFiles. [сайт] URL: <https://studfile.net/preview/1669455/page:7/> (дата обращения: 11.06.2025)

11 Продвижение гостиничных услуг. Текст: электронный // Справочник от автор24. [сайт] URL: https://spravochnik.ru/marketing/prodvizhenie_produkcii_marketingovye_komm_ni_kacii/prodvizhenie_gostinichnyh_uslug/ (дата обращения: 12.06.2025)

12 Особенности видеонаблюдения для гостиниц. Текст: электронный // Videoprofy.ru. [сайт] URL: https://videoprofy.ru/videonablyudenie-dlya-malogo-i-srednego-biznesa/25-videonablyudenie-dlya-gostinicz-soglasno-antiterroristicheskoy-zashhishhennosti.html?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.ru%2F (дата обращения: 12.06.2025)

13 Рассказываем о нормах и требованиях пожарной безопасности в гостиницах. Текст: электронный // Империял. Противопожарные двери Москва. [сайт] URL: <https://dverizavod.com/stati/trebovaniya-pozharnoj-bezopasnosti-v-gostiniczax-i-otelyax.html> (дата обращения: 13.06.2025).

14 Требования к антитеррористической безопасности гостиниц, хостелов, санаториев, отелей и иных средств размещения. Текст: электронный // Профбезопасность. [сайт]. – URL: https://profbez.pro/blog/antiterror_sochi/ (дата обращения: 14.06.2025).

Приложение А

Образец организационной структуры в ООО «Нова»

Организационная структура отелей Novotel и Astoria

Для внутреннего использования

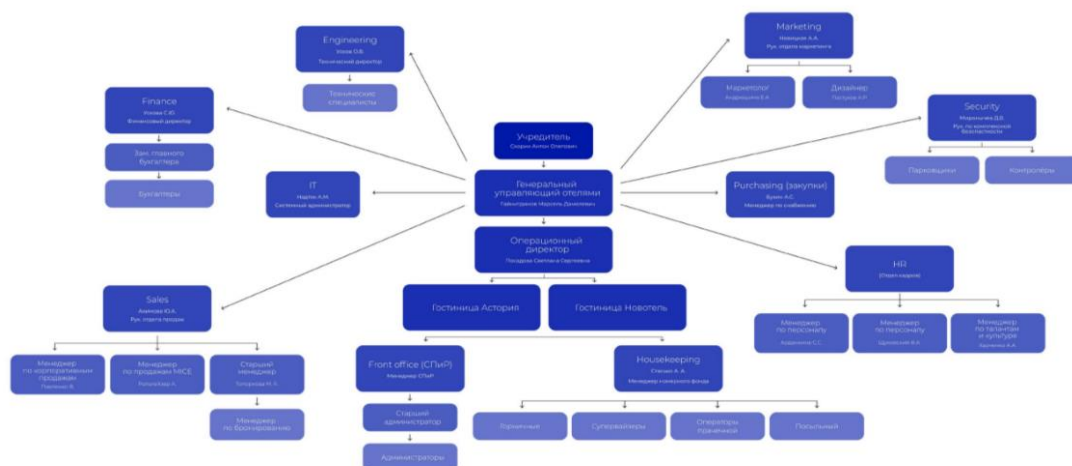


Рисунок А.1 – Линейно-функциональная структура управления в ООО «Нова»

Приложение Б

Технологический процесс обслуживания в ООО «Нова»



Рисунок Б.1 – Технологический процесс обслуживания в ООО «Нова»

Приложение В

Технология бронирования номера по телефону

Таблица В.1 – Технология бронирования номера по телефону

№	ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
1	Принять звонок и поприветствовать гостя	«Доброе утро/день/вечер, «ЛОТТЕ» Отель Владивосток, администратор Богдан, чем могу вам помочь?»	– На звонок необходимо ответить не позже 3х гудков – Говорить с гостем необходимо четко и вежливо
2	Уточнить имя гостя	«Я могу помочь вам с бронированием, подскажите пожалуйста, как я могу к вам обращаться?»	– Открываем программу «Opera», нажимаем на вкладку «Reservations», затем «New Reservation» – Нажимаем на значок рядом с вкладкой «Name» и вводим имя и фамилию гостя – Имя гостя в дальнейшем разговоре необходимо использовать не менее 3х раз
3	Уточнить у гостя вид бронирования	«Сергей, скажите пожалуйста, это будет групповое или индивидуальное бронирование?»	Групповым бронированием занимается служба маркетинга и продаж
4	Уточнить у гостя даты проживания	«Скажите пожалуйста, какие даты Вас интересуют?»	– В открывшемся окне во вкладке «Arrival» и «Ddeparture» вводим даты проживания гостя – Даты необходимо уточнять, так как от количества суток проживания, будет зависеть конечная стоимость проживания
5	Уточнить количество гостей в номере	«На какое количество гостей вы бы хотели забронировать номер?»	– В строке «Adults» вводим количество взрослых и при необходимости в ближней строчке выбираем количество детей определенного возраста – Нажимаем «ОК» – От количества гостей зависит выбор категории номера
6	Узнать у гостя его пожелания для номера, в котором гость будет проживать	«Спасибо за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить вам несколько вариантов. Сергей, скажите пожалуйста, у Вас есть особые пожелания?»	– От пожеланий гостя так же зависит выбор определенной категории номера
7	Озвучить подходящие гостю варианты	«Да, конечно, с учетом Вашего пожелания, я могу предложить Вам номер категории: ... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Другой вариант – это номер категории... стоимость одной ночи проживания составит..., включая завтрак. Стоимость всего периода проживания составит... Сергей, скажите, пожалуйста, какой из вариантов Вам больше понравился?»	– В появившемся окне выбираем номер необходимой категории – Нажимаем «ОК» – Предлагая гостю номер, необходимо использовать технику «up sale». Администратор сначала должен предложить более дорогой номер, а потом дешевле

Продолжение таблицы В.1

№	ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
8	Предложить гостю либо полупансион, либо полный пансион	«Сергей, хотели бы Вы добавить в стоимость проживания полный пансион – стоимостью... или полупансион стоимостью...?»	– При необходимости нужно объяснить гостю что из себя представляет тот или иной вариант. – Нажимаем на значок рядом со строкой «Packages, затем «New», значок рядом с «Package» и выбираем подходящий вариант, нажимаем «ОК» – В появившемся окне вводим необходимые данные и нажимаем «ОК» – Выставляем даты действия пакетов и количество гостей – Сверяем детали и нажимаем «ОК»
9	Уточнить у гостя, желает ли он продолжить бронирование	«Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания за три ночи составит... Сергей, Вы бы хотели продолжить Ваше бронирование?»	В случае, если гость не желает продолжить процедуру бронирования, желаем ему хорошего дня и благодарим за звонок
10	Уточнить персональные данные гостя	«Тогда нам понадобится Ваше полное имя и фамилия.» «Благодарю. Не могли бы Вы также сказать Ваш контактный номер телефона.» «А также адрес электронной почты»	– Персональные данные необходимы для внесения гостя в базу данных гостиницы – Обращаемся к значку рядом со строкой «Phone», затем «New» – Выбираем «Home phone number» и вводим номер телефона гостя, затем нажимаем «ОК» – Снова нажимаем «New» – Выбираем «Email address» и вводим почту гостя, затем «ОК» – Закрываем окно
11	Проинформировать гостя о времени заезда в гостиницу	«Мне бы хотелось Вас проинформировать, что стандартное время заезда в Наш отель – 2 часа дня, отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранение или изменить дату с учетом времени заезда. Ранний заезд в период с 7 утра до 2 часов дня оплачивается в размере 50% от стоимости номера, при заезде до 7 часов утра в размере 100% от стоимости номера.»	Если у гостя появятся дополнительные вопросы, необходимо четко на них ответить
12	Предложить гостю услуги другой службы	«Сергей, если вы хотите, то мы можем организовать Вам машину от отеля и наш водитель встретит вас в аэропорту. Стоимость поездки составит... Оплатить услугу вы сможете либо напрямую водителю, либо вы можете включить его в свой счет.»	Важно использовать технику «cross-sale». Администратор должен ситуацию, когда можно продать продукты других отделов
13	Сверить детали бронирования	«Сергей, давайте сверим детали вашего бронирования.» «Для Вас забронирован номер, категории бизнес-комфорт, на имя – Драгунов Сергей, в период с... по..., на..., на одного гостя, стоимость проживания, включая завтрак за весь период составит...»	Этот шаг необходим для того, чтобы удостовериться в правильности бронирования

Продолжение таблицы В.1

№	ШАГ/ДЕЙСТВИЕ	Как это сделать	Дополнительная информация
14	Проинформировать гостя об условиях гарантированного и негарантированного бронирования	«Сергей, хотела бы Вас проинформировать о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано, но Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты, в этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня, отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций, но в случае незаезда отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Сергей, желаете ли вы прогарантировать Ваше бронирование?»	– Правила гарантии и негарантии бронирования каждая гостиница формирует самостоятельно – В профайле гостя нажимаем на значок рядом со строкой «Res. Type», затем выбираем вид бронирования (допустим Non-Guaranteed) – Нажимаем на значок рядом с «Market», затем «Hotel Internal» и «ОК» – Обращаемся к значку рядом с «Source», «Guest Direct», затем «ОК» – Нажимаем на вкладку «Payment» и выбираем тип оплаты (например, Cash) – Закрываем окно
15	Спросить, остались ли у гостя какие-либо вопросы	«Сергей, возможно у Вас остались ко мне еще какие-то вопросы, могу ли еще чем-то Вам помочь?»	Если гость ответил утвердительно, необходимо ему помочь
16	Поблагодарить гостя за звонок и пожелать хорошего дня	«В таком случае, благодарю Вас за звонок, мы будем рады Вас приветствовать в Нашем отеле, я желаю Вам хорошего дня.»	Важно показать гостю, что мы его ждем
17	Попрощаться с гостем	«Благодарю, до свидания.»	Остаемся доброжелательными до завершения разговора

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент Коростелев Богдан Владимирович,

ФИО

обучающийся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 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

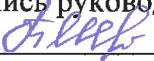
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.	1
	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	
2	Организация рабочего места	5
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	
3	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	6
	Оформление бронирования с использованием телефона	
4	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	6
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	
5	Оформление индивидуального бронирования	6
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	
6	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	6
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	
7	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	
8	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
9	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и	

	состоянию номерного фонда	
10	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
11	Создание отчетов по бронированию	6
12	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «05» июня 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «18» июня 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Коростелев Богдан Владимирович

ФИО

обучающийся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2025 г. по «18» июня 2025 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 работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсах персонале	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Отлично
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	Отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Контроль над передачей незабронированных	Отлично

	обслуживания гостей	номеров для продажи в службу приема и размещения.	
Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 18 июня 2025 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия А.И.И.
 подпись

Тен Ж.А.
 Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Коростелев Богдан Владимирович

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 «05.06.2025» по «18.06.2025»

Инструктаж на рабочем месте

«05» июня 2025 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
05.06.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.06.2025	Организация рабочего места	5	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5	
07.06.2025	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	5	
	Оформление бронирования с использованием телефона	5	
09.06.2025	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	5	
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	
10.06.2025	Оформление индивидуального бронирования	5	
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	5	
11.06.2025	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	5	
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	
12.06.2025	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	

	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования		<i>Желез</i>
13.06.2025	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	5	<i>Желез-</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>Желез-</i>
14.06.2025	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	<i>Желез</i>
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	5	<i>Желез</i>
16.06.2025	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	<i>Желез</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	<i>Желез-</i>
	Создание отчетов по бронированию	5	<i>Желез</i>
17.06.2025- 18.06.2025	Обобщение полученных материалов	5	<i>Желез</i>
	Оформление отчёта по практике	5	<i>Желез-</i>
	Защита отчета по практике	5	<i>Желез-</i>
18.06.2025	Дифференцированный зачет	5	<i>Желез-</i>

Руководитель

Желез-
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Коростелева Богдана Владимировича
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Организация рабочего места. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	Высокий

		для приема заказа.	
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.	Высокий
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.	Высокий

Руководитель практики (от организации)  Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

на учебную практику

Студента Коростелева Богдана Владимировича

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, кор.адрес

За время прохождения учебной практики студент проявил 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 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)


(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«18» июня 2025 г.