

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

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г.

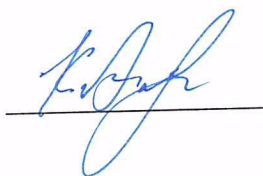
Студент группы
С-ТГ-23-Г1



Е.И. Волохова

Наименование предприятия: ООО «Джи 1 Интертейнмент»

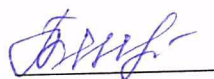
Руководитель практики
от предприятия



А.В. Купленко

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	5
1.1 История создания и развития ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	12
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	14
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»...	16
2.1 Анализ деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	16
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент». Культура предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	19
2.3 Информационные технологии ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	22
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	24
4 Система обеспечения безопасности.....	27
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	29
6 Индивидуальное задание.....	51
Заключение.....	53
Список использованных источников.....	55
Приложение А. Экстерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	57
Приложение Б. Интерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	58
Приложение В. Номерной фонд ООО «Джи 1 Интертейнмент».....	59

Введение

Индустрия гостеприимства представляет собой быстро развивающийся сектор, который имеет существенное значение для экономики многих стран. В России, как и в других государствах, наблюдается постоянный рост потребности в услугах гостиничного бизнеса, что связано как с развитием туризма, так и с увеличением деловой активности. Современная гостиничная индустрия ориентируется на индивидуализацию обслуживания, внедрение цифровых технологий, а также на повышение комфорта и безопасности для своих клиентов [1].

Гостиница – 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 [1].

Со «02» по «22» апреля 2025 года я проходила производственную практику по профессиональным модулям: ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент», ГРК «Tigre de Cristal», расположенной по адресу: г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73.

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) является получение практических навыков по профессиональным модулям: ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- развить навыки информирования потребителей о различных видах услуг и правилах безопасности во время их предоставления;
- принять заявки на услуги по разным каналам связи: телефону, факсу, интернету, на русском и иностранном языках;
- оформить принятые заявки на оказание услуг с учетом всех необходимых деталей;
- применить техники эффективного общения с гостями, партнерами и коллегами, развивая навыки межличностного общения;
- ознакомиться со стандартами обслуживания клиентов и применять их на практике;

- развить навыки общения с клиентами в процессе расчётов за предоставленные услуги;
- информировать клиентов о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах;
- принять заявки на резервирование номеров через различные каналы связи и системы бронирования;
- предоставить гостям информацию о наличии свободных номеров и их стоимости;
- объяснить гостям особенности разных категорий номеров и условия их бронирования;

В качестве источника информации для написания отчета использовались:

- Электронные ресурсы (научные статьи, информационные порталы по гостиничному бизнесу).
- Литература по гостиничному делу и туризму.
- Нормативная документация, регламентирующая деятельность предприятий гостиничного бизнеса.
- Законы и нормативные акты Российской Федерации, касающиеся сферы туризма и гостиничного дела.
- Документы ООО «Джи 1 Интертейнмент», регламентирующие деятельность предприятия и работу портье.

1 Общие сведения о деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

1.1 История создания и развития ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Название Tigre de Cristal в переводе с французского означает «кристальный тигр», где тигр олицетворяет принадлежность комплекса к дальневосточной территории, а кристалл символизирует прозрачность, открытость и честность игорного бизнеса.

История создания и развития гостинично-развлекательного комплекса Tigre de Cristal начинается с определения Приморского края Правительством и Государственной думой России как одной из четырёх игровых зон страны в августе 2009 года.

Презентация первого комплекса Tigre De Cristal состоялась 23 мая 2015 года. Первых посетителей комплекс принял 8 октября 2015 года, а торжественная церемония открытия состоялась 11 ноября 2015 года.

До сентября 2017 года единственным оператором Tigre de Cristal являлась компания Summit Ascent Holdings Ltd – дочерняя структура Лоуренса Хо Яу Лунг – гонконгского бизнесмена в сфере индустрии азартных игр, генерального директора и совладельца компании Melco Crown Entertainment. В 2017 году Лоуренс Хо покинул управление компании и продал 30% акций Summit Ascent Holdings Limited ведущей тайваньской судоходной компании First Steamship Company Limited. В мае 2019 года в проект Summit Ascent вошла компания Suncity Group Holdings Limited из Макао, которая купила 27,97% акций у компании First Steamship Company Ltd и 41,69% акций в 2020 году у компании Summit Ascent, тем самым став обладателем контрольного пакета акций в размере 69,66%.

В 2020 году власти Приморского края совместно с издательским домом «Золотой Рог» провели онлайн-голосование, по результатам которого Tigre de Cristal стал победителем XVI Бизнес-Премии Приморского края в номинации «Компания года-2019».

«Tigre de Cristal» включает в себя казино, пятизвёздочный отель, ресторан авторской кухни, бары, и проводит для своих гостей еженедельные шоу-программы, праздничные концерты популярных артистов и другие развлекательные мероприятия.

В казино Tigre de Cristal около 300 слот-аппаратов, включая Novomatic, Spielo и Mercur, а также 40 игровых столов для игры в русский покер, техасский холдем, американскую рулетку, блэкджек и баккара [1].

Фактический адрес предприятия: 692760, ул. Муравьиная Бухта, 73, г. Артём.

Юридический адрес предприятия: 690003, Приморский Край, г Владивосток, ул Станюковича, д. 3

С отелем можно связаться по телефону: +7 (423) 246-88-88.

Электронная почта отеля: cristalline@tdc.ru.com.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Учредительные документы – пакет документов, определяющий статус юридического лица и являющийся основанием для его работы. Они отражают суть деятельности и структуры компании [1].

Учредительные документы ГРК «Tigre de Cristal» включают в себя [3]:

- Устав – основной документ, определяющий цели, структуру и правила деятельности ГРК.
- Свидетельство о государственной регистрации – удостоверяет юридический статус ГРК.
- Лицензии – необходимые для осуществления определенных видов деятельности, таких как азартные игры.
- Протоколы собраний участников – фиксируют решения, принятые на собраниях учредителей.
- Договоры – соглашения с партнерами, поставщиками и другими контрагентами.
- Штатное расписание – документ, определяющий состав персонала, штатную численность и должности работников гостиницы.
- Копии свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП) – документы, подтверждающие государственную регистрацию предприятия.
- Нормативный документ – это документ, который устанавливает правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Деятельность гостиничного комплекса «Tigre de Cristal» регулируется следующими нормативными документами [3]:

- Федеральный закон от 29.12.2006 №244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».
- Федеральный закон от 07.08.2001 №115 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма».
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Организационно-правовая форма – это признаваемая законодательством форма хозяйствующего субъекта, фиксирующая способ закрепления и использования имущества и вытекающие из этого его правовое положение и цели деятельности [4].

ГРК «Tigre de Cristal» является частью ООО «Джи 1 Интертейнмент». ООО (Общество с ограниченной ответственностью) – это организационно-правовая форма коммерческой организации, учредители которой несут ответственность по обязательствам общества в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Основными признаками ООО «Джи 1 Интертейнмент» как организационно-правовой формы являются:

- Участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости своих вкладов.
- Общество создается на основе учредительного договора и устава.
- Управление обществом осуществляется участниками или их органами в соответствии с уставом.

ГРК «Tigre de Cristal» функционирует в рамках ООО «Джи 1 Интертейнмент». Это организация с ограниченной ответственностью, учредители которой несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Деятельность гостиницы регулируется нормативными документами в сфере гостиничного бизнеса и законодательством Российской Федерации.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Организационная структура – это схема, по которой сотрудники, отделы и подразделения взаимодействуют между собой. Она определяет, кто и за что отвечает, кто с кем коммуницирует, кто ставит задачи сотрудникам, кто принимает решения [5].

Организационную структуру отеля «Tigre de Cristal» следует отнести к линейно-функциональному типу организации управления (Рисунок 1). Она основана на принципе построения и специализации управленческого процесса по функциональным подсистемам организации. Часть прав и обязанностей в такой структуре распределяются линейно, но на отдельных уровнях работают функциональные службы, главная задача которых – подготовка по запросу линейных управляющих сведений, необходимых для принятия взвешенных решений.

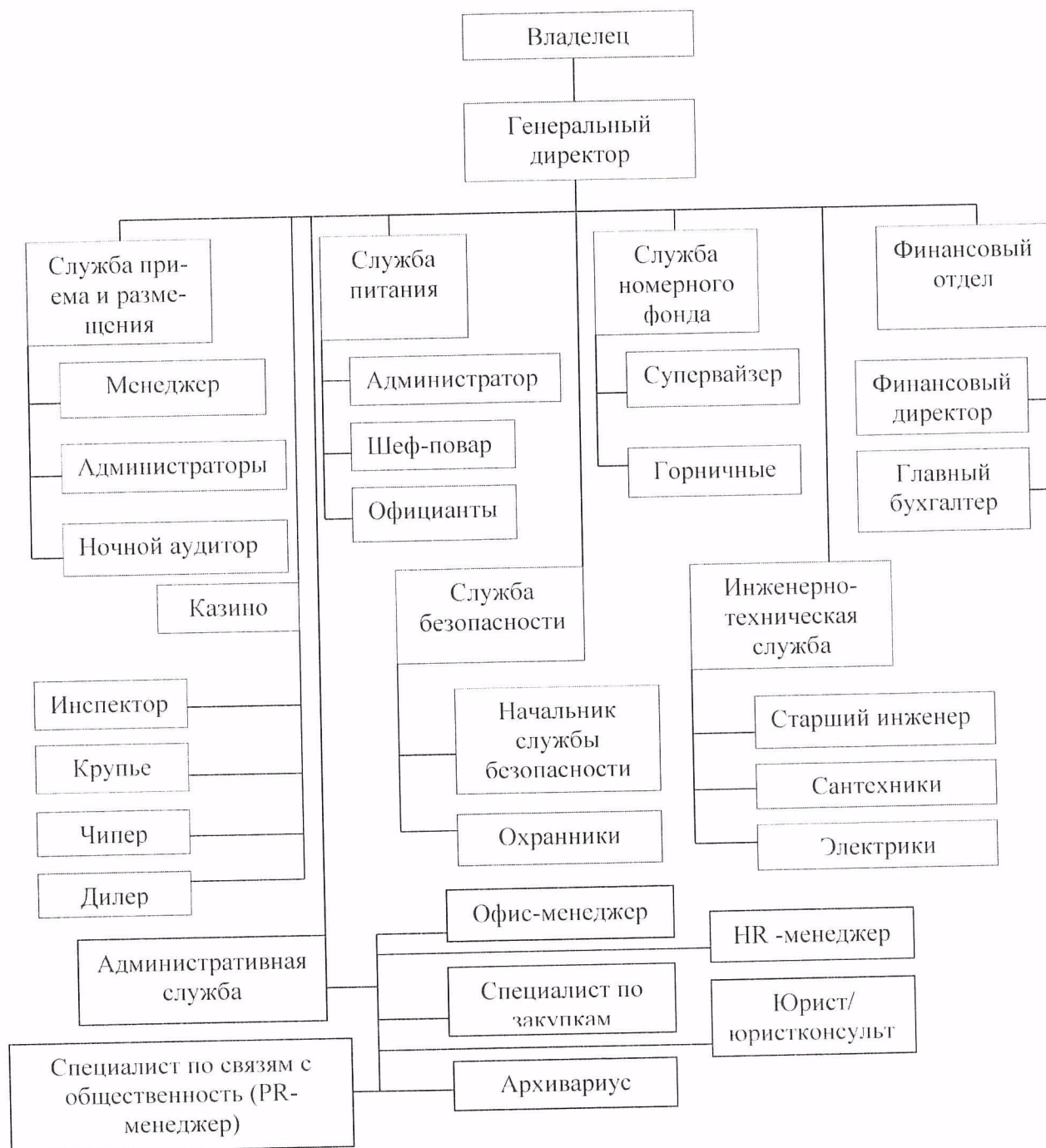


Рисунок 1 – Организационная структура ГРК «Tigre de Cristal»

Таким образом, владелец является высшей инстанцией. Генеральный директор подчиняется владельцу и несет ответственность за все операции [5].

Каждый отдел в гостинице имеет свои уникальные функции, сотрудники этих отделов также имеют свои определенные обязанности (Таблица 1).

Таблица 1 – Функции служб ГРК «Tigre de Cristal»

Служба	Функции	Обязанности сотрудников
Служба приема и размещения	Управляет регистрацией и выселением гостей, обеспечивает распределение номеров и предоставление необходимой информации.	Менеджер руководит службой приема и размещения, контролирует работу администраторов, решает сложные вопросы и жалобы гостей, обучает новых сотрудников, отвечает за соблюдение стандартов обслуживания и внутренних правил. Является ключевой фигурой в обеспечении бесперебойной работы службы. Администраторы непосредственно взаимодействуют с гостями: регистрируют заезд/выезд, отвечают на вопросы, обрабатывают запросы на услуги, помогают решать возникающие проблемы, предоставляют информацию о гостинице и ее услугах. Ночной аудитор отвечает за проверку корректности финансовых операций, совершенных за день, ведение учета расходов и доходов отеля, подготовку отчетной документации для руководства, контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей, а также решение возникающих вопросов и проблем в ночное время.
Служба питания	Ответственна за все операции, связанные с продуктами питания и напитками, включая приготовление блюд, обслуживание и организацию питания.	Администратор службы питания управляет рестораном или кафе, контролирует бронирование столов, следит за качеством обслуживания, решает конфликтные ситуации с гостями, контролирует работу официантов и другого персонала, отвечает за соблюдение стандартов сервиса и санитарии. Шеф-повар отвечает за разработку меню, качество блюд, организацию работы кухни, контроль за приготовлением пищи, закупку продуктов, обучение и руководство кухонным персоналом, соблюдение санитарных норм. Официанты принимают заказы, подают блюда и напитки, консультируют гостей по меню, обеспечивают комфортное обслуживание, рассчитывают гостей, поддерживают чистоту в зале.
Служба номерного фонда	Занимается уборкой и поддержанием чистоты в номерах и общественных пространствах; контролирует состояние и инвентаризацию имущества.	Супервайзер руководит службой горничных, распределяет задания, контролирует качество уборки номеров и общественных зон, проводит инструктажи по стандартам уборки и санитарии, следит за наличием необходимых моющих средств и инвентаря, отвечает за соблюдение чистоты и порядка во всей гостинице. Горничные убирают номера, меняют постельное белье и полотенца, пополняют запасы туалетных принадлежностей, поддерживают чистоту в ванных комнатах, убирают общественные зоны (коридоры, холлы), соблюдают стандарты чистоты и санитарии.

Продолжение таблицы 1

Служба/отдел	Функции	Обязанности сотрудников
Финансовый отдел	Управляет всеми финансовыми аспектами бизнеса, включая бухгалтерский учет, финансовое планирование и отчетность.	Финансовый директор разрабатывает и реализует финансовую стратегию компании, контролирует бюджет, управляет финансовыми ресурсами, анализирует финансовые показатели, готовит отчеты для руководства, отвечает за инвестиционные решения и финансовое планирование на долгосрочную перспективу. Главный бухгалтер ведет бухгалтерский учет, составляет финансовую отчетность в соответствии с законодательством, контролирует первичную документацию, управляет налоговыми обязательствами, отвечает за точность и достоверность финансовых данных.
Казино	Организует и проводит азартные игры, включая игровые автоматы и карточные игры, контролирует соблюдение правил и честность игр, управляет взаимодействием с клиентами и предоставляет им различные промо-акции. Также казино обеспечивает безопасность своих посетителей и сотрудников, управляет финансовыми потоками и ведет учет выигрышей и проигрышей.	Инспектор контролирует соблюдение правил игры, следит за честностью игры, ведёт наблюдение за работой крупье и дилеров, предотвращает мошенничество, проверяет оборудование и программное обеспечение игровых автоматов. Крупье (в основном в играх с картами) управляет игрой, раздаёт карты, объявляет выигрыши и проигрыши, следит за правильностью ставок, управляет фишками. В его обязанности входит обеспечение бесперебойного и честного хода игры. Чипер (chip runner) отвечает за обмен фишек на наличные и наоборот, контролирует количество фишек в игре, переносит фишки между столами и кассой. Работает с крупными суммами денег. Дилер (в основном в играх с костями, рулеткой) подобно крупье, управляет игрой, но в играх, требующих раздачи карт. Он запускает шарик в рулетке, бросает кости, принимает ставки и объявляет результаты. В его обязанности входит обеспечение честного и бесперебойного хода игры.
Служба безопасности	Ответственна за общую безопасность объекта, включая контроль доступа, охрану территории и предотвращение правонарушений.	Начальник службы безопасности руководит всей службой безопасности казино, отвечает за разработку и внедрение мер безопасности, контролирует работу охранников, отвечает за предотвращение преступлений и обеспечение безопасности персонала и гостей, взаимодействует с правоохранительными органами, составляет отчеты о происшествиях и проводит инструктажи. Он отвечает за общее состояние безопасности комплекса. Охранники обеспечивают физическую безопасность казино, патрулируют территорию, контролируют доступ посетителей, следят за порядком, предотвращают кражи и другие правонарушения, реагируют на чрезвычайные ситуации.

Продолжение таблицы 1

Служба/отдел	Функции	Обязанности сотрудников
Инженерно-техническая служба	Поддерживает инфраструктуру здания, включая системы электро-снабжения, водоснабжения и отопления, а также проводит регулярное обслуживание и ремонт.	Старший инженер руководит инженерно-технической службой, отвечает за техническое состояние всех систем комплекса (отопление, вентиляция, кондиционирование, электроснабжение, водоснабжение и канализация и т.д.), планирует и контролирует ремонтные работы, составляет бюджеты на техническое обслуживание, закупает необходимые материалы и оборудование, контролирует работу подчиненных (сантехников электриков и др.), отвечает за безопасность эксплуатации инженерных систем. Сантехники отвечают за бесперебойную работу систем водоснабжения и канализации, проводят профилактические работы и ремонт сантехнического оборудования, устраняют поломки и течи, занимаются установкой и заменой сантехнических приборов. Электрики отвечают за бесперебойную работу электроснабжения комплекса, проводят профилактические работы и ремонт электрооборудования, устраняют поломки и короткие замыкания, занимаются установкой и заменой электроприборов, обеспечивают безопасность электросетей.
Административная служба	Отвечает за управление и координацию всех процессов, обеспечение качественного обслуживания гостей и удовлетворенности, финансовое управление, подбор и обучение персонала. Она также разрабатывает стандарты обслуживания, управляет коммуникациями и обеспечивает безопасность.	Офис-менеджер/Секретарь: Организует документооборот, отвечает на телефонные звонки, принимает посетителей, организует совещания, обеспечивает офис необходимыми материалами. HR-менеджер: Занимается подбором, адаптацией, обучением, оценкой и развитием персонала гостиницы, ведет кадровый учет, отвечает за соблюдение трудового законодательства. Специалист по закупкам/снабжению: Отвечает за закупку необходимых товаров (например, расходных материалов для номерного фонда, продуктов питания, офисной техники) и услуг (например, клининговых, охранных) для обеспечения деятельности гостиницы. Юрист/Юрисконсульт: Обеспечивает юридическое сопровождение деятельности гостиницы, проверяет договоры, представляет интересы гостиницы в судах и других организациях. Архивариус: Ведет учет и хранение документов гостиницы, организует архив. Специалист по связям с общественностью (PR-менеджер) /: (В некоторых гостиницах). Отвечает за формирование положительного имиджа гостиницы, организацию мероприятий, взаимодействие со СМИ, разработку и реализацию маркетинговой стратегии.

Преимущества линейно-функциональной организационной структуры управления [5]:

- гибкость и адаптивность;
- сосредоточенность линейных руководителей на стратегических вопросах;
- рациональное использование ресурсов;
- профессионализм сотрудников;
- координация действий между различными подразделениями;
- централизация принятия важных решений.

Недостатки линейно-функциональной организационной структуры управления [5]:

- сложность в координации между функциональными подразделениями;
- возможные конфликты интересов между линейными и функциональными руководителями;
- ограниченная гибкость в реагировании на изменения внешней среды;
- риск перегрузки линейных руководителей из-за большого объема задач;
- зависимость от ключевых сотрудников, что может привести к проблемам при их отсутствии;
- сложности в оценке эффективности работы отдельных подразделений.

ГРК «Tigre de Cristal» использует линейно-функциональную структуру управления, которая позволяет специализировать работу каждого подразделения и обеспечить четкую иерархию. Эта структура имеет как преимущества, так и недостатки, но в целом она эффективна для организации работы отеля. Взаимодействие между подразделениями обеспечивает координацию действий и предоставление качественных услуг гостям.

1.4 Основные задачи виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Цель любой гостиницы – создать для гостей максимально комфортную и приятную атмосферу. Это достигается за счет высококлассного сервиса, удобных условий проживания и широкого спектра услуг, которые обеспечат гостям ощущение уюта и незабываемый отдых.

ГРК «Tigre de Cristal» ставит перед собой следующие задачи:

- максимизация коммерческой прибыли;
- оказание высококачественного сервиса;
- непрерывное повышение качества услуг и уровня обслуживания;
- совершенствование деятельности с учетом современных требований;
- обеспечение безопасности гостей и сотрудников;
- поддержание репутации и бренда.

ГРК «Tigre de Cristal» занимается следующими видами деятельности [3]:

- Код ОКВЭД 92.11 – Деятельность игорных заведений: Основной вид деятельности, связанный с организацией и проведением азартных игр.
- Код ОКВЭД 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания: Предоставление гостиничных услуг, включая номера различного уровня комфорта.
- Код ОКВЭД 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания: Работа ресторанов и баров, расположенных на территории комплекса.
- Код ОКВЭД 92.7 – Предоставление прочих услуг развлечения и отдыха: Это может включать в себя различные развлекательные мероприятия, шоу-программы, ночные клубы и т.д.

Перечень услуг ГРК «Tigre de Cristal» представлен в таблице 2 [3].

Таблица 2 - Перечень услуг ГРК «Tigre de Cristal»

Бесплатные услуги	Платные услуги
– Wi-Fi на всей территории; – парковка; – завтрак; – пробуждение к определенному времени; – детские кроватки/люльки; – удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; – доставка прессы.	– трансфер; – казино/игровые автоматы; – мини-бар; – химчистка/прачечная/гладильные услуги; – конференц-зал/банкетный зал; – экскурсии; – рестораны/бары; – телефонные переговоры; – факс/копировальные услуги в бизнес-центре; – гольф симулятор.

Основные задачи гостиницы включают максимизацию прибыли, обеспечение безопасности, поддержку репутации и постоянное совершенствование качества обслуживания.

Разнообразие видов деятельности, включая азартные игры, гостиничные услуги, ресторанный бизнес и развлекательные мероприятия, позволяет ГРК «Tigre de Cristal» привлекать широкий круг клиентов и удовлетворять их различные потребности.

Предоставление как бесплатных, так и платных услуг демонстрирует готовность гостиницы адаптироваться к запросам гостей. Бесплатные услуги, такие как Wi-Fi и завтрак, создают основу для комфортного проживания, в то время как платные услуги, включая казино и экскурсии, добавляют элемент развлечения и возможности для активного отдыха.

Таким образом, ГРК «Tigre de Cristal» успешно сочетает в себе элементы гостеприимства и развлечений, что делает его привлекательным выбором для туристов и местных жителей, стремящихся к качественному отдыху и развлечениям [3].

1. 5 Перспективы развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

На сегодняшний день информация о наличии филиальной сети у ООО «Джи 1 Интертейнмент», представленной ГРК «Tigre de Cristal», ограничена. В открытых источниках нет подтверждений существования других объектов под прямым управлением компании, аналогичных «Tigre de Cristal» и расположенных в других регионах. «Tigre de Cristal» является флагманским и единственным активом компании в сфере интегрированных курортов и казино в России.

«Джи 1 Интертейнмент» может рассматривать возможности инвестирования в другие игорные зоны России или за рубежом, но на данный момент это не реализуется в формате открытия филиалов «Tigre de Cristal». Стратегия может заключаться в приобретении активов или участии в совместных предприятиях, а не в создании сети одноименных комплексов.

Компания может развивать партнерские отношения с другими гостиничными и развлекательными комплексами, предлагая совместные программы лояльности или кобрендинговые проекты. Это также расширяет географию присутствия, но не требует открытия филиалов.

Основные направления развития ГРК «Tigre de Cristal»:

- Улучшение качества обслуживания (увеличение штата сотрудников в пиковые часы, обучение персонала, регулярный мониторинг качества обслуживания, внедрение стандартов обслуживания, компенсация за неудобства).
- Расширение спектра досуговых мероприятий (анализ интересов гостей, регулярное проведение популярных мероприятий, разработка новых форматов развлечений, организация мероприятий для VIP-клиентов).
- Активное использование социальных сетей (продвижение услуг и мероприятий, оперативная обратная связь, вовлечение аудитории, таргетированная реклама).

Развитие игорного бизнеса (Основное направление развития, учитывая специфику ГРК):

- Увеличение количества игровых столов и автоматов.
- Привлечение VIP-клиентов (организация специальных мероприятий, предоставление эксклюзивных услуг).
- Развитие онлайн-платформ для азартных игр (в рамках законодательства).

Перспективы развития ООО «Джи 1 Интертейнмент» — ГРК «Tigre de Cristal» связаны с дальнейшим развитием и расширением самого комплекса, улучшением качества сервиса и привлечением новых сегментов аудитории.

В заключение, несмотря на отсутствие филиальной сети на данный момент, ООО «Джи 1 Интертейнмент» – ГРК «Tigre de Cristal» имеет значительные перспективы развития.

Компания, вероятно, будет сосредоточена на укреплении своих позиций как флагманский и единственный актив в сфере интегрированных курортов и казино в России.

Основные направления развития включают в себя улучшение качества обслуживания путем увеличения штата, обучения персонала и внедрения стандартов, расширение спектра досуговых мероприятий с учетом интересов гостей и активное использование социальных сетей для продвижения услуг и оперативной обратной связи.

Приоритетным направлением остается развитие игорного бизнеса, включающее увеличение количества игровых возможностей, привлечение VIP-клиентов и, возможно, развитие онлайн-платформ в рамках законодательства.

Компания может также рассматривать возможности инвестирования в другие игорные зоны или установление партнерских отношений для расширения географии присутствия, но без создания сети одноименных комплексов.

В целом, стратегическое направление развития сосредоточено на повышении привлекательности и конкурентоспособности существующего комплекса.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

ГРК «Tigre de Cristal» – это многофункциональный комплекс, включающий в себя не только гостиничные услуги, но и игорную зону, рестораны, бары, развлекательные заведения и другие сервисы.

ГРК «Tigre de Cristal» имеет 5 звезд. К особенностям данной категории можно отнести:

- Площадь предлагаемых апартаментов – от 14 м² для одноместных, и от 16 – для номеров, рассчитанных на двух человек.
 - Минимальные габариты санузла – 3,8 «квадрата».
 - Пространство холлов до 160 кв. м., наличие медицинского кабинета.
 - Возможность аренды автомобиля и бронирования конференц-зала.
 - Ежедневное обслуживание, услуги химчистки, стирки и глажки белья.
 - Доступный беспроводной интернет.
 - Сопровождение швейцара и носильщиков.
 - Опция заказа билетов на транспорт или развлекательные мероприятия [6].
- Вместимость отеля – 121 номер (Таблица 3).

Таблица 3 – Номерной фонд ГРК «Tigre de Cristal»

Категория номера	Характеристика	Цена (апрель, 2025 год)	Кол-во
Standard King	Однокомнатные стандартные номера площадью от 24 до 32 м ² созданы для комфортного пребывания. Каждый номер оборудован большой двуспальной кроватью и зоной отдыха, кофемашиной, а также мини-баром с разнообразным алкоголем. Ванная комната оснащена душевой кабиной с тропическим душем.	От 10 625 р.	38
Deluxe King	Улучшенная категория однокомнатных номеров площадью до 52 м ² . Здесь найдётся место и для работы, и для отдыха, так как номер оснащён письменным столом с креслом. Помимо тропического душа, в ванной комнате представлена отдельно стоящая ванна. Номера данной категории бывают смежными, что удобно, если вы путешествуете семьёй или большой компанией.	От 11 475 р.	43
Junior Suite	Полуплюкс площадью до 60 м ² с мягким угловым диваном идеально подойдёт любителям повышенного комфорта. При желании номера категории Junior Suite могут быть объединены, и их общая площадь составит более 100 м ² . Ванна расположена напротив панорамного окна, где открывается вид на бухту или горный массив.	От 16 150 р.	30

Продолжение таблицы 3

Категория номера	Характеристика	Цена (апрель, 2025 год)	Кол-во
Deluxe Suite	Двухкомнатный номер премиального класса площадью 80 м ² состоит из гостиной с обеденной зоной на 4 персоны, а также спальней с рабочей зоной. Номер идеально подходит для размещения семьи с детьми – дополнительное пространство позволяет установить ещё одну кровать. В ванной комнате представлен тропический душ и отдельно стоящая ванна, присутствуют премиальные банные принадлежности.	От 23 400 р.	6
Corner Suite	Просторные угловые номера площадью 124 м ² отличаются шикарным панорамным видом из окон, могут быть объединены с номером категории Deluxe King. Апартаменты состоят из двух комнат: гостиная с угловым диваном и обеденной зоной на 4 персоны и уютная спальня с отдельной гардеробной. В ванной комнате представлены джакузи и ливневый душ.	От 30 400 р.	2
Premier Suite	Апартамент Premier Suite, который занимает площадь 164 м ² , состоит из двух комнат и оборудованной кухни. Большая гостиная меблирована мягкими диванами и массажным креслом Yamaguchi. Представлена обеденная зона на 6 персон, что идеально подойдёт для проведения времени с семьёй или бизнес-встреч. Отдельная гардеробная зона соединяет спальню с ванной комнатой, где у панорамного окна с видом на бухту находится джакузи. В ванной комнате установлен массажный стол и представлены премиальные банные принадлежности.	От 45 400 р.	1
Presidential Suite	Президентский номер площадью 207 м ² состоит из трёх комнат, при желании его можно расширить до 250 м ² , объединив со смежным номером Deluxe King. Гостиная укомплектована мягкими диванами и массажным креслом Yamaguchi, одну из стен гостиной занимает панорамное окно с видом на Уссурийский залив. Обеденный зал на 8 персон соединяет гостиную и кухню. Кухня оснащена всем необходимым, включая большой холодильник, плиту с духовым шкафом и дополнительные бытовые приборы. Спальню и ванную комнату соединяет отдельная гардеробная с дамским уголком. Ванная комната оборудована всеми удобствами для отдыха после насыщенного дня: гидромассажной ванной и инфракрасной сауной с премиальными банными принадлежностями.	От 75 000 р.	1

Отель «Tigre de Cristal» предоставляет своим гостям возможность выбрать номер, соответствующий их требованиям и бюджету. Широкий выбор категорий, просторные номера,

дополнительные удобства и премиальные услуги делают отдых в этом отеле комфортным и незабываемым [3].

Ценовая политика дополнительных услуг отеля представлена в таблице 4 [3].

Таблица 4 – Ценовая политика дополнительных услуг ГРК «Tigre de Cristal»

Услуга	Цена (апрель, 2025 год)
Дополнительное питание (завтрак/обед/ужин)	От 700 р.
Заказ блюд и напитков в номер	От 300 р.
Услуги прачечной и химчистки	От 300 р. (за единицу одежды)
Трансфер	От 1500 р.
Экскурсии	От 2000 р.
Конференц-зал/банкетный зал	От 5000 р.
Факс/копировальные услуги в бизнес-центре	50 р./лист
Мини-бар	От 300 р.
Телефонные переговоры	10 р./мин.
Гольф-симулятор	2000 р./час
Казино	Минимальная ставка 50 копеек

ГРК «Tigre de Cristal» владеет номерным фондом, состоящим из различных категорий номеров, удовлетворяющих потребности различных категорий клиентов [3].

Ценовая политика гибкая, в зависимости от категории номера и дополнительных услуг. Отель стремится обеспечить комфорт и качественное обслуживание своим гостям, что делает ее привлекательным вариантом для проживания.

В высокочеловеческом европейском ресторане «Cascade» проходят завтраки для гостей отеля «Tigre de Cristal» в формате шведского стола с понедельника по пятницу с 8:00 до 11:00, с субботы по воскресенье с 8:00 до 12:00. График работы ресторана: вс-чт с 18:00 до 00:00, пт-сб с 18:00 до 01:00. Ресторан «Cascade» работает каждый день по меню à la carte и в формате шведского стола. Для особых событий в кругу близких или бизнес-встреч есть отдельный камерный зал Ballantyne Room.

Также питание гостей по ваучерам производится в пана-азиатском ресторане «88». «88» имеет сакральное значение, жители Китая верят, что такое сочетание цифр сулит богатство. Повара из северных провинций Китая готовят традиционные блюда на открытом огне, лакомства из мяса и морепродуктов. График работы: пятница и суббота с 18:00 до 01:00. Организация питания, отдыха и развлечений является одной из основных функций ресторанов «88» и «Cascade».

Бар Whiskers – центральный и главный бар ГРК «Tigre de Cristal» с быстрым сервисом, расположен перед сценой в банкетном зале. Бар предлагает небольшое меню, которое будет подаваться на специальные посадочные места в стороне от бара.

В баре Nouveau самая большая площадь для обслуживания гостей, есть собственная кладовая и широкий ассортимент водки, на территории бара разрешено курение [3].

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент». Культура предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Организация обслуживания клиентов в ГРК «Tigre de Cristal» является важным аспектом для создания комфортной и приятной атмосферы для гостей.

Технология обслуживания начинается уже на стадии бронирования номера. В бронирование номера входят следующие этапы:

- 1) Приветствие гостя, название отеля, должность, имя. Уточнить чем можем помочь.
- 2) Просим гостя представиться.
- 3) Уточняем вид бронирования (индивидуальное/групповое).
- 4) Уточняем даты проживания.
- 5) Спрашиваем на какое количество человек гость хочет забронировать номер.
- 6) Узнаем есть ли у гостя особые пожелания к номеру.
- 7) Предложить варианты номеров (от номера большей стоимости к номеру меньшей стоимости), спрашиваем какой вариант больше интересует гостя.
- 8) Спрашиваем необходимость включения пакетов питания в стоимость проживания. Называем общую стоимость проживания.
- 9) Уточняем желает ли гость продолжить бронирование.
- 10) Уточняем данные гостя (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты)
- 11) Рассказываем о раннем заезде и позднем выезде.
- 12) Уточняем есть ли необходимость организации трансфера от аэропорта.
- 13) Сверяем детали бронирования.
- 14) Спрашиваем желает ли гость прогарантировать свое бронирование.
- 15) Уточняем можем ли еще чем-то помочь.
- 16) Благодарим за звонок, прощаемся.

При заезде в гостиницу, гости обращаются к стойке регистрации, где их приветствует персонал. Здесь происходит процесс check-in. В процесс заселения входят следующие этапы:

- 1) Зрительный контакт, приветствие гостя. Уточняем чем можем помочь.
- 2) Уточняем имя гостя.
- 3) Спрашиваем бронировал ли гость номер ранее.

- 4) Спрашиваем на чье имя было бронирование.
- 5) Сверяем детали бронирования.
- 6) Просим паспорт гостя, спрашиваем можем ли сделать копию.
- 7) Интересуемся как прошло путешествие гостя.
- 8) Отдаем паспорт.
- 9) Просим подписать регистрационную карту.
- 10) Уточняем способ оплаты.
- 11) Просим поставить подпись в информационном счете.
- 12) В конверте отдаем финансово-отчетные документы.
- 13) Информируем об услугах отеля, уточняем желает ли гость внести депозит.
- 14) Выписываем ключ-карту, рассказываем, как добраться до номера.
- 15) Уточняем нужна ли гостю помощь с багажом или какая-либо другая помощь.
- 16) Информируем о работе стойки ресепшн.
- 17) Желаем хорошего отдыха

Во время проживания важную роль играет оперативное и качественное обслуживание гостей. Персонал выполняет запросы гостей, обеспечивает чистоту и комфорт в номерах, а также в других общественных зонах гостиницы. В случае возникновения экстраординарной ситуации, такой как пожар или медицинская неотложная помощь, персонал должен быть готов к быстрому реагированию. Здесь важно наличие четких инструкций и тренингов по безопасности для работников.

Выселение гостя (check-out) – это завершающий этап обслуживания, в который входит:

- 1) Приветствие гостя, уточняем чем можем помочь.
- 2) Просим напомнить имя.
- 3) Проси ключ-карту, спрашиваем, как прошло проживание.
- 4) Уточняем пользовался ли гость мини-баром.
- 5) Готовим информационный счет, уточняем все ли верно.
- 6) Спрашиваем желает ли гость разделить счета.
- 7) Уточняем способ оплаты.
- 8) Предлагаем бронирование на следующий период пребывания.
- 9) Отдаем итоговый счет и чеки в конверте.
- 10) Уточняем нужна ли помощь с багажом.
- 11) Спрашивает необходима ли организация трансфера до аэропорта.
- 12) Уточняем можем ли еще чем-то помочь.
- 13) Благодарим за выбор нашего отеля, прощаемся.

ГРК «Tigre de Cristal» ориентируется на достаточно широкую аудиторию. Основные сегменты, которые привлекает данный курорт, включают туристов, ищущих роскошный отдых. К ним относятся высокодоходные путешественники, желающие насладиться индивидуальным обслуживанием и премиальными услугами. ГРК «Tigre de Cristal» позиционирует себя как международный игровой курорт, что привлекает игроков из разных стран. Также важно отметить бизнес-туристов, среди которых корпоративные клиенты, для которых курорт предлагает возможности проведения конференций, семинаров и бизнес-встреч. Уютные конференц-залы и качественный сервис создают идеальные условия для работы. Семейные туристы составляют еще один сегмент. Курорт располагает услугами по уходу за детьми, что делает его удобным для отдыха с маленькими детьми.

В ресторанах отеля «Tigre de Cristal» происходит обслуживание по меню, при котором гость заказывает блюда и напитки, а его обслуживает официант. Гостям выносят меню, согласно которому делается заказ. После официант повторяет заказанные позиции посетителям, уносит или оставляет одно меню и сообщает состав заказа на кухню.

Ресторан «Cascade» предлагает завтраки в формате шведского стола, при котором гостям предлагают сразу весь ассортимент блюд, закусок, десертов и напитков. Всю еду выставляют в зале, а гостю остаётся только выбрать, что именно он хочет. Гость берёт тарелку и сам себя обслуживает – он сам решает, что будет есть и в каком количестве.

В барах Whiskers и Nouveau происходит обслуживание за барными стойками. Гость занимает место непосредственно у стойки, чтобы наблюдать за работой бармена и иметь возможность напрямую обсудить свой заказ. Бармен приветствует гостя и предлагает меню напитков, при необходимости консультируя по составу коктейлей, особенностям сортов пива или вин, и помогая с выбором. После того как заказ сделан, бармен приступает к приготовлению напитка, демонстрируя свои навыки и артистизм. Он может использовать различные техники смешивания, взбивания, насаивания, украшения, чтобы создать не только вкусный, но и визуально привлекательный напиток. Готовый напиток подается гостю на стойке, часто с салфеткой или подставкой. Во время употребления напитка бармен поддерживает общение с гостем, интересуется его впечатлениями, предлагает закуски или дополнительные напитки, создает дружелюбную и непринужденную атмосферу. Оплата заказа обычно происходит сразу после подачи напитка или по окончании вечера.

Культура отеля «Tigre de Cristal» является важным аспектом, влияющим на общее впечатление гостей. Персонал всегда представлен в аккуратной униформе, что подчеркивает профессионализм и заботу о внешнем виде [3].

Существуют регулярные тренинги и обучения для сотрудников, которые направлены на развитие навыков обслуживания, а также усвоение правил речевого этикета. Это включает

корректное обращение к гостям и умение учитывать их пожелания. Философия гостиницы основывается на концепции комфорта и высокого уровня сервиса, а миссия заключается в том, чтобы сделать пребывание каждого гостя максимально приятным и запоминающимся.

ГРК «Tigre de Cristal» представляет собой пример эффективной организации обслуживания клиентов, где каждая деталь, начиная с бронирования и заканчивая процессом проживания и взаимодействия с персоналом, нацелена на создание атмосферы уюта и заботы. Культура предприятия и уважение к различным сегментам гостей способствуют положительным отзывам и повторным визитам, что является главной целью гостиницы.

2.3 Информационные технологии ООО «Джи 1 Интертейнмент»

ГРК «Tigre de Cristal» при работе на ресепшн использует программу Opera PMS.

Opera PMS – это программа для управления отелями, которая предлагает обширный функционал, включая управление гостевыми записями, консоль управления бронированиями и инструменты для анализа производительности.

Платформа отлично справляется с управлением сетей больших и маленьких отелей. Она контролирует доступность номеров всей базы гостиниц. Считается одной из самых умных разработанных систем. Ее уникальная функция, это способность гостя жить в одном отеле, а пользоваться услугами другого. А оплата перечисляется на счет гостиницы где живет гость.

Основные преимущества программы:

- 1) Интерфейс настраивается в соответствии с вашими желаниями: все данные (демографические и географические), история платежей по всем профайлам, а также сбор и выгрузка данных в том виде и объеме, который нужен именно вам.
- 2) OPERA PMS предоставляет полный функционал управления тарифами, гибко адаптируя их в соответствии с динамикой спроса. Будь то специальные тарифы для корпоративного клиента или расчет стоимости за длительное проживание в апартаментах, OPERA помогает менеджерам по доходам достигать поставленных целей. Система также содержит подсказки по выбору оптимального тарифа и возможности кросс и апселлинга.
- 3) Инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчеты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения.
- 4) Модуль онлайн бронирования в OPERA PMS позволяет эффективно настроить все возможные каналы онлайн продаж, включая OTA, GDS, метапоиск, а также приём бронирований через собственный веб-сайт отеля.

5) Мультифункциональная панель Front Desk позволяет сесть гостя одним кликом, оперативно выставлять счета в режиме «click-n-drag», оставлять сообщения для гостя с определением его локации, а также предоставлять круглосуточно гостевой сервис без прерывания на ночной аудит.

Недостатки:

1) Из-за большого многофункционала, изредка, но система может виснуть [7].

В процессе работы гостиница применяет современный офисный пакет, который включает в себя приложения для обработки текстов, создания таблиц и разработки презентаций. Как правило, это программы Microsoft Office, такие как Word для написания документов и Excel для ведения учетных таблиц, финансового анализа и отчетности.

Персонал гостиницы использует Word для создания стандартных документов, как например, контракты с клиентами, внутренние отчеты и служебные записки. Excel служит для анализа данных о заполняемости номеров, планировании бюджета и учета расходов. Кроме того, используются программы для управления гостиничным бизнесом, включающие функции бронирования, учета клиентов и управления ресурсами. Это позволяет сократить время на выполнение рутинных операций и повысить общую эффективность бизнеса [3].

ГРК «Tigre de Cristal» использует современные технологии для эффективного управления гостиничными процессами. Программа Opera PMS обеспечивает управление несколькими отелями через единую базу данных, что оптимизирует бронирование, управление тарифами и аналитику. Совместно с офисными приложениями Microsoft Office, такими как Word и Excel, персонал быстро обрабатывает документы и данные, что повышает производительность. Несмотря на некоторые недостатки системы, общее применение технологий способствует улучшению качества сервиса и конкурентоспособности гостиницы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Маркетинговая деятельность ГРК «Tigre de Cristal» активно занимается маркетингом для привлечения клиентов и повышения узнаваемости. Ключевыми направлениями являются создание уникального бренда, проведение рекламных кампаний и поддержание высокого уровня сервиса для формирования положительных отзывов и рекомендаций.

Инструменты ГРК «Tigre de Cristal» для продвижения гостиницы [3]:

1) Печатная реклама (визитки, буклеты, баннерная реклама)

2) Электронная реклама:

- Официальный сайт отеля «Tigre de Cristal».
- Социальные сети (канал в Telegram и ВКонтакте).

Способы стимулирования продаж в ГРК «Tigre de Cristal» представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Способы стимулирования продаж в ГРК «Tigre de Cristal»

Способы стимулирования продаж	Характеристика
Акции	«Телефон за поинты» – с 26 марта по 31 декабря 2025 года. Участники зарабатывают поинты и обменивают их на новинки смартфонов. «Слот-гонка» – с 31 марта по 25 апреля 2025 года, каждый день с понедельника по четверг, с гранд-финалом по итогам недели. «Слот-турниры Блиц» – с 4 апреля по 26 апреля 2025 года, однодневные турниры на слот-аппаратах. «Карта сокровищ» – с 11 апреля по 25 апреля 2025 года. Участники отправляются на поиски сокровищ в Tigre de Cristal. «Выигрыш есть – можно поесть» – с 1 января по 31 декабря 2025 года. Участники играют на слот-аппаратах и выигрывают завтрак или ужин на двоих в ресторанах Tigre de Cristal. «Удачные выходные» – с 8 января по 30 апреля 2025 года, специальное предложение пятизвездочного отеля Tigre de Cristal.
Скидки (до 30 апреля, 2025 года)	Скидка до 15% для первого и повторного заказа номера при использовании кода ANEE. Скидка до 20% при оплате брони в приложении «Яндекс Путешествия» с использованием кода ND20. Скидка 12% при бронировании на сайте «Яндекс Путешествия» с применением кода ND20. Скидка 15% на первую бронь в отеле при оплате в приложении «Отелло» с использованием кода BES2.

Продолжение таблицы 5

Способы стимулирования продаж	Характеристика
Тарифы	Стандартный двухместный номер с 1 кроватью. Площадь – 30 м², есть телевизор, ванная комната в номере и общая ванная комната, сплит-система. Проживание без питания – от 5 000 рублей за ночь для 1 гостя, с завтраком – от 7 650 рублей. Номер Делюкс с кроватью размера «king-size». Площадь – 42 м², есть телевизор, ванная комната в номере и общая ванная комната, сплит-система. Проживание без питания – от 5 500 рублей за ночь для 1 гостя, с завтраком – от 9 180 рублей. Полулюкс. Площадь – 60 м², есть телевизор, ванная комната в номере и общая ванная комната, сплит-система. Проживание без питания – от 6 500 рублей за ночь для 1 гостя, с завтраком – от 8 000 рублей. Суперлюкс. Площадь – 80 м², есть телевизор, ванная комната в номере и общая ванная комната, сплит-система. Проживание без питания – от 10 000 рублей за ночь для 1 гостя, с завтраком – от 17 850 рублей.

Маркетинговая стратегия ГРК «Tigre de Cristal» направлена на создание сильного бренда и привлечение клиентов через многоканальное продвижение. Она опирается на три основных столпа: уникальный бренд, рекламные кампании и высокий уровень сервиса, стимулирующий положительные отзывы и рекомендации. Для продвижения используются как традиционные инструменты (печатная реклама: визитки, буклеты, баннерная реклама), так и цифровые (официальный сайт, социальные сети Telegram и ВКонтакте).

Отель Tigre de Cristal активно использует различные методы стимулирования продаж, чтобы привлекать больше гостей и повышать их лояльность. Среди основных акций можно выделить такие, как «Телефон за поинты», когда гости получают баллы за активность и могут обменять их на современные смартфоны, а также «Слот-гонка» и «Слот-турниры Блиц» – регулярные мероприятия с призами и элементом соревновательности, которые создают дополнительный интерес и вовлекают участников в игру. «Карта сокровищ» добавляет в отдых интерактивность, а акция «Выигрыш есть – можно поесть» позволяет выигравшим гостям получить приятные гастрономические бонусы, тем самым увеличивая общую привлекательность отдыха. В выходные действует предложение «Удачные выходные», ориентированное на тех, кто хочет получить пятизвездочный отдых по выгодной цене, что особенно актуально для туристов, планирующих уикенд.

Важную роль играют и скидки, например, до 15% на первый и повторный заказ номера по специальному промокоду, а также скидки до 20% при бронировании через популярные онлайн-сервисы, такие как «Яндекс Путешествия» или «Отелло». Эти предложения делают проживание доступнее для новой аудитории и стимулируют использовать удобные цифровые каналы для бронирования.

Тарифная политика отеля тоже разнообразна: от стандарта с базовой стоимостью от 5 000 рублей и возможностью включить завтрак, до номеров категории делюкс, полулюкс и суперлюкс, которые предлагают увеличенную площадь и дополнительные удобства, что подходит разным категориям гостей – от экономных туристов до взыскательных клиентов, предпочитающих роскошные номера. Такой комплексный подход к стимулированию продаж через акции, скидки и гибкие тарифы выгодно отличает Tigre de Cristal на рынке и способствует как привлечению новых гостей, так и удержанию постоянных клиентов, увеличивая их удовлетворенность и средний чек [3].

Таким образом, компания использует комбинированный подход, сочетающий привлечение крупными акциями с целевой настройкой на молодоженов и возможность индивидуальной доплаты за дополнительный сервис, что позволяет максимизировать прибыль и удовлетворить разнообразные потребности клиентов.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности в ГРК «Tigre de Cristal» – сложная многоуровневая структура, регламентируемая многочисленными документами и поддерживаемая различными техническими средствами. Для обеспечения всесторонней защиты гостей, персонала и имущества, комплекс использует следующие виды документации и систем [3]:

1) Регламентирующие документы:

- Инструкции по охране труда и технике безопасности: эти документы детально описывают правила поведения персонала во всех зонах комплекса (казино, рестораны, служебные помещения и т.д.) для предотвращения несчастных случаев. Они должны соответствовать законодательству РФ и регулярно обновляться. Раздельные инструкции могут существовать для разных отделов и должностей.
- Положение о службе безопасности: определяет структуру, функции и обязанности службы безопасности, включая порядок взаимодействия с другими подразделениями и внешними организациями (например, полицией). Описывает полномочия сотрудников службы безопасности.
- План мероприятий по обеспечению пожарной безопасности: этот документ содержит подробное описание мер по предотвращению и тушению пожаров, процедуры эвакуации персонала и гостей, а также порядок взаимодействия с пожарной службой. Регулярно проверяется и обновляется. Включает планы эвакуации для каждого этажа и зоны.
- Инструкции по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях: Подробные инструкции по действиям персонала в различных чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, террористические угрозы, медицинские чрезвычайные ситуации). Описывает обязанности сотрудников на различных должностях.
- Правила внутреннего распорядка для персонала и гостей: регламентирует порядок поведения всех лиц на территории комплекса, включая правила пользования услугами, меры безопасности и запреты.
- Политика конфиденциальности и защиты персональных данных: описывает процедуры сбора, хранения и обработки персональных данных гостей и сотрудников, в соответствии с законодательством о защите данных.
- Договоры с внешними организациями: Документы, подтверждающие сотрудничество с охранными предприятиями, поставщиками оборудования и услуг по техническому обслуживанию систем безопасности, специалистами по противопожарной обработке и др.

2) Технические средства обеспечения безопасности:

- Система охранной сигнализации: обнаруживает и сигнализирует о несанкционированном проникновении на территорию и в помещения комплекса. Интегрирована с другими системами безопасности (видеонаблюдение, система оповещения).
- Система видеонаблюдения (CCTV): позволяет вести круглосуточный мониторинг территории и внутренних помещений, сохраняя записи для расследования инцидентов. Архив видеозаписей хранится в соответствии с законодательством.
- Система контроля доступа: ограничивает доступ в различные зоны комплекса, используя электронные ключи, карты и биометрические системы.
- Противопожарная система: включает автоматические системы пожаротушения, систему оповещения о пожаре, эвакуационные выходы и средства пожаротушения (огнетушители, пожарные краны). Регулярно проходит техническое обслуживание.
- Система технического обслуживания: регламентирует регулярные проверки и техническое обслуживание всех инженерных систем комплекса для предотвращения аварийных ситуаций.
- Система информационной безопасности: защищает информационные системы и данные комплекса от несанкционированного доступа, несанкционированного использования, разрушения и несанкционированных модификаций. Включает антивирусную защиту, фаерволы и другие средства защиты.

Система обеспечения безопасности ГРК «Tigre de Cristal» представляет собой комплексный подход, сочетающий строгие внутренние регламенты, современные технические средства и сотрудничество с внешними специализированными организациями. Комплексный характер системы, регулярное техническое обслуживание и совершенствование, а также строгое соблюдение всех процедур – ключ к поддержанию высокого уровня безопасности для гостей и персонала, сохранению имущества и поддержанию репутации комплекса. Постоянный мониторинг и анализ эффективности системы, а также своевременное реагирование на изменения в законодательстве и угрозах безопасности являются необходимыми условиями для обеспечения бесперебойной и надёжной работы системы безопасности [3].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Данная профессиональная компетенция является основополагающей для эффективного функционирования любого предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Она подразумевает способность специалиста разрабатывать и реализовывать планы работы для сотрудников различных служб (например, службы приема и размещения, службы бронирования, службы питания, службы горничных и т.д.) с учетом поставленных целей, текущих задач и доступных ресурсов. Успешная реализация этой компетенции напрямую влияет на качество обслуживания, удовлетворенность клиентов, оптимизацию затрат и достижение запланированных финансовых показателей. Планирование текущей деятельности включает в себя распределение задач между сотрудниками, определение сроков выполнения, контроль за исполнением и оперативное внесение корректировок в случае необходимости. Ключевым аспектом является умение прогнозировать нагрузку, учитывать особенности сезонности, планировать отпуска и выходные дни, а также обеспечивать гибкое реагирование на непредвиденные ситуации. Данная компетенция требует от специалиста аналитического мышления, организаторских способностей, умения работать в команде и принимать решения в условиях неопределенности. Эффективное планирование текущей деятельности позволяет максимизировать использование ресурсов, минимизировать простои, предотвратить возникновение проблем и обеспечить бесперебойную работу всех служб предприятия. Обладание этой компетенцией позволяет оптимизировать взаимодействие между различными отделами и службами, что в конечном итоге повышает общую эффективность предприятия [8].

1) Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.

Заказ на бронирование от клиента по телефону. Если гость желает остановиться в гостинице, ему необходимо оставить заявку на бронирование. Для этого нужно позвонить в службу бронирования и рассказать менеджеру, какой именно номер интересует гостя, какие дополнительные услуги он хочет включить в свою бронь. Сотрудник отдела бронирования поможет гостю подобрать необходимый номер и включить в бронь дополнительные услуги. Подтверждение номера пришлют на электронную почту. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места, оно проходит по следующей схеме:

1) Сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, ка-

тегория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ;

2) Далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ;

При запросе по телефону от частного лица производится бронирование и выдается номер брони немедленно. Сообщая номер брони, следует подчеркнуть важность этого номера при заселении.

При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос факсом от компании. Подтверждение бронирования гостиницы высылается в этом случае только после получения факса.

В случае запроса по телефону гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу. Всегда следует информировать клиентов об условиях аннуляции и о политике гарантированного и негарантированного бронирования. Завершать разговор рекомендуется благодарностью за звонок и выражением надежды на то, что гость воспользуется услугами отеля.

Заказ на бронирование от клиента по интернету и по факсу. Большинство бронирований по интернету приходит на организации и крупные компании. Работая с интернетом можно подобрать любые параметры, которые ему нужны. Бронирование по интернету происходит следующим образом:

- гостю необходимо зайти на официальный сайт гостиницы;
- выбрать соответствующую категорию номера;
- забронировать понравившийся номер, добавив его в заказ;
- ввести собственные контактные данные;
- если при бронировании со стороны гостиницы требуется оплата, то гостю необходимо внести все параметры оплаты (номер карты, держатель карты и другие важные параметры);
- после осуществления бронирования информация передается в службу бронирования;
- после получения информации гостиницей служба бронирования действует в зависимости от типа системы, используемой сайтом гостиницы для бронирования.

Если бронирование автоматизировано заносится в систему отеля и не требует дополнительного «ручного» подтверждения менеджера, то менеджеру необходимо будет лишь накануне заезда связаться с гостем по указанным им контактам для координации заказа и проверки его актуальности [9].

В случае если бронирование не сопряжено с автоматизированной системой управления гостиницы, то менеджеру по бронированию необходимо вручную обработать заказ, занести все данные клиента в систему, сохранить его личную информацию в архиве отеля, после этого проверить наличие мест и ответить клиенту о подтверждении номера, координация и проверка заказа должна быть произведена накануне заезда клиента.

При бронировании по факсу заявка на бронирование отправляется на фирменном бланке организации отправителя. В заявке должны содержаться реквизиты (название, телефон, подпись исполнительного лица, адрес), пожелания гостя, сколько людей приедет в отель. Подтверждение службой бронирования высылается аналогичным способом по факсу, на фирменном бланке гостиницы. Подтверждение письменных заявок, полученных по факсу, e-mail, с помощью онлайн бронирования с сайта отеля или лично от представителя фирмы, осуществляется в течение рабочего времени службы бронирования, и не позднее 24 часов с момента получения заявки. Заявка должна содержать следующие сведения:

- Дата и время прибытия;
- дата и время отъезда;
- категория номера (или стоимость номера в сутки);
- количество номеров (мест);
- ФИО гостей;
- наименование организации, адрес, телефон, факс, e-mail для юридических лиц;
- банковские реквизиты, в случае безналичного расчета;
- ФИО контактного лица, его телефон, e-mail;
- дополнительные пожелания.

В случае невозможности бронирования в гостинице высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа. Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, которые могут возникнуть при поселении гостей в гостинице [9].

2) Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.

В соответствии с общепринятой практикой в гостиничной сфере разработаны несколько уровней стандартов:

- Международные.
- Российские государственные (ГОСТы и нормативные акты Правительства РФ №1860, 1853, 1085).
- Внутриорганизационные.

Международные включают набор рекомендательных нормативов, которые определяют качество предоставляемого сервиса гостям.

К стандартным требованиям относится: возможность бронирования, наличие парковки, эффективная служба ресепшн, процесс заселения, оборудование и чистота номера, обязанности горничных, работа ресторана, внешний вид персонала, этикет общения по телефону.

Данные критерии не обязательны к соблюдению, но соответствие им повышает конкурентоспособность по привлечению туристов. При организации гостиничного бизнеса необходимо придерживаться этих стандартов обслуживания, оказания услуг и сервиса.

В соответствии с международными нормативами разработаны основные принципы, обеспечивающие ключевые аспекты качественного отношения к гостям. Остановимся на некоторых из них:

- Качество – один из главных компонентов стандартизации, определяющий вежливость и профессионализм по отношению к клиентам, немедленное решение проблемных вопросов с точным выполнением всех запросов.
 - Безопасность – предполагает персональную и имущественную защиту гостей, наличие средств противопожарной сигнализации, пожаротушения, видеомониторинга.
 - Поддержание чистоты и порядка – включает тщательность проведения уборок номерного фонда и общедоступных областей, работу прачечных и посудомоечных агрегатов и т.д.
 - Сотрудники – подразумевает наличие штата квалифицированных работников, которые обладают необходимой профессиональной подготовкой, касающейся обслуживания постояльцев. Администрация обязана прилагать постоянные усилия по обучению и развитию специальных навыков у своих подчиненных.
 - Экобезопасность – означает приверженность «зеленой линии» с минимизацией углеродного следа. Применяются энергоэффективные решения, такие как LED-освещение, солнечные батареи, тепловые насосы, ветряки и другие, чтобы снизить энергопотребление и выбросы углекислого газа. Активно внедряются технологии сбережения воды (дождевые сборники, водосберегающие сантехнические приборы, обратный осмос и др.) [10].
- Профессиональная этика работника гостиничной сферы строится на основании социальных норм коммуникации. В основе ее находится: общение с проживающими и коллегами. Фундаментальные установки по отношению к гостям, не подлежащие изменениям:
- Уважительность к любому постояльцу, его культурным особенностям.

- Налаживание открытых, дружелюбных и теплых отношений, с осуществлением ожиданий и пожеланий туриста.
- Обращение к обслуживающим лицам со стороны гостя необходимо воспринимать не как помеху, а как любезность.
- С клиентами не спорят – он во всем прав.
- Высокая степень вежливости, тактичности и уважения к человеку. Умение не реагировать на недостатки или ошибки, его культурные обычаи.
- Под запретом демонстрация неприязни, замечаний или нравоучений проживающим, а также вход в номер без разрешения.
- Особенный такт и внимательность проявляется к заболевшим, пожилым и инвалидам.
- Поддержание собственного достоинства, сдержанности, дисциплины и скромности.
- Умение грамотно владеть языками общения, с точным и понятным изложением мыслей. Тон не должен превышать среднюю интенсивность. необходим постоянный контроль за культурой речи.
- Первое впечатление формируется при встрече визитера. Знакомство должно быть максимально теплым, демонстрирующим желанность размещения конкретного лица, при этом максимально комфортной, быстрой и информативной.
- Прощание с пожеланием доброго пути и приглашением вернуться.

Об организации во многом судят о том, как передвигаются работники, их позах, демонстрирующих уважение или пренебрежение к окружающим. Поэтому поведение сотрудников должно быть корректным, естественным и подходить под текущую ситуацию [10].

ПК.1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Данная профессиональная компетенция является ключевой для успешного управления и функционирования предприятий сферы туризма и гостеприимства. Она выходит за рамки простого планирования и подразумевает активное руководство и координацию работы персонала различных служб в режиме реального времени. Организация текущей деятельности включает в себя широкий спектр задач, направленных на обеспечение эффективного взаимодействия между сотрудниками, своевременное выполнение поставленных целей, поддержание высокого уровня обслуживания и оперативное реагирование на возникающие проблемы и изменения [8].

1) Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

Калькуляция стоимости услуг – это оценка затрат при выполнении работ по заказу клиента. Она нужна, чтобы определить плановую или фактическую себестоимость. Калькуляция стоимости услуг необходима, чтобы определить:

- реальную стоимость;
- сумму расходов с учетом нормативов;
- рентабельность;
- трудоемкость;
- производительность отдельных бригад;
- способы снижения себестоимости;
- трудовые и материальные резервы.

Калькуляция отличается по видам:

- Плановая. Для определения средней себестоимости услуг за конкретный срок за основу берут промежуточные нормы.
- Сметная. Одноразовый расчет на определенные услуги.
- Нормативная. Составляют по нормам, установленным в СНиП на расход материалов.
- Фактическая. Формируют по бухгалтерским отчетам, указывают реальные затраты на отдельные работы.

При калькулировании применяют следующие методы:

1) Попроцессная калькуляция: используют при выполнении одного вида услуги. Рассчитывают общую себестоимость и делят на число отдельных операций.

2) Попередельная калькуляция: подходит для промышленного производства, где изделия проходят несколько технологических процессов. Для учета распределяют затраты между статьями калькуляции, переделами (часть технологий по производству), видами объектов.

3) Нормативная калькуляция: применяют для серийного комплекса работ. Предварительно составляют расход ресурсов по нормативам, распределяют по статьям калькуляции, рассчитывают расход материалов по факту потребления, корректируют данные с учетом отклонений.

4) Позаказная калькуляция: способ наиболее приемлем для сбора затрат на отдельные заказы. Источник расходов – бухгалтерские учетные ордера, ведомости. Калькуляцию составляют после завершения работ по фактическим данным [11].

2) Составление и обработка документации.

Это комплексная задача, включающая в себя создание, ведение, анализ и архивирование различных видов документов, необходимых для эффективного управления номерным фондом, контроля за движением гостей и учета финансовых операций.

Этот вид работы критически важен для обеспечения бесперебойной работы всех служб отеля, оптимизации загрузки номеров, предотвращения ошибок и улучшения качества обслуживания клиентов [12].

В контексте загрузки номеров, ожидаемого заезда, выезда и состояния номеров, данная работа включает в себя:

- Составление отчетов о загрузке номеров: эти отчеты предоставляют информацию о текущей и будущей загрузке отеля, позволяя руководству оценить эффективность работы, выявить периоды пиковой и низкой загрузки и принять меры для оптимизации заполняемости. Отчеты могут быть составлены за различные периоды времени (день, неделя, месяц, год) и содержать информацию о количестве занятых номеров, среднем тарифе, доходе на номер и других ключевых показателях.
- Ведение шахматки номеров (room rack): шахматка номеров – это визуальное представление состояния каждого номера в отеле (свободен, занят, забронирован, требует уборки и т.д.). Она используется для оперативного контроля за номерным фондом и распределения номеров между гостями. Современные системы управления отелем (PMS) обычно имеют электронную шахматку, которая автоматически обновляется в режиме реального времени.
- Составление списков ожидаемых заездов и выездов (arrival/departure lists): эти списки содержат информацию о гостях, которые должны прибыть или выехать в определенный день. Они используются службой приема и размещения для подготовки к заезду гостей, планирования уборки номеров и организации трансфера.
- Ведение журналов состояния номеров: в этих журналах фиксируется информация о состоянии каждого номера, включая необходимость проведения уборки, ремонта или технического обслуживания. Журналы позволяют отслеживать состояние номерного фонда и своевременно устранять возникающие проблемы.
- Обработка информации о статусе номеров: служба горничных (housekeeping) предоставляет информацию о статусе номеров (убран, требует уборки, требует ремонта и т.д.). Эта информация вносится в систему управления отелем (PMS) и используется для координации работы различных служб.

В контексте начисления на счета гостей за дополнительные услуги, данная работа включает в себя:

- Оформление бланков заказов на дополнительные услуги: гости могут заказывать различные дополнительные услуги (room service, услуги прачечной, экскурсии и т.д.). Оформление бланка заказа позволяет зафиксировать информацию о предоставленной услуге, ее стоимости и получателе.

- Ведение журналов учета дополнительных услуг: в этих журналах фиксируется информация обо всех предоставленных дополнительных услугах, их стоимости и дате оказания. Журналы позволяют контролировать доходы от дополнительных услуг и предотвращать злоупотребления.

- Начисление стоимости дополнительных услуг на счета гостей: на основе бланков заказов и журналов учета дополнительных услуг, стоимость услуг начисляется на счета гостей. Важно обеспечить точность и своевременность начисления, чтобы избежать проблем при выезде гостей.

- Составление отчетов о доходах от дополнительных услуг: эти отчеты предоставляют информацию о доходах, полученных от предоставления дополнительных услуг. Они используются для анализа эффективности различных видов услуг и принятия решений о развитии новых направлений.

- Оформление актов на списание: в случае возникновения ситуаций, когда гость отказывается оплачивать дополнительные услуги или происходит порча имущества, оформляются акты на списание, которые служат основанием для списания задолженности или убытков [12].

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Данная профессиональная компетенция является одной из важнейших для менеджеров и руководителей среднего и высшего звена в сфере туризма и гостеприимства. Она предполагает способность эффективно руководить работой различных служб и подразделений, обеспечивая слаженность действий и достижение поставленных целей. Координация и контроль неразрывно связаны: координация подразумевает налаживание эффективного взаимодействия между сотрудниками и службами, а контроль – мониторинг и оценку результатов работы для обеспечения соответствия установленным стандартам и планам [8].

1) Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.

Основные правила заключения договора:

1) С каждым контрагентом – свой договор. К договору приобщайте калькуляции, спецификации, графики выполнения работ, графики расчетов.

2) Новые условия статьи 54.1 Налогового кодекса указывают на важность исполнения сделки именно тем лицом, которое указано в договоре.

Поэтому в договоре важно указать о возможности (или невозможности) привлечения контрагентом субподрядчиков (соисполнителей) для исполнения договорных обязательств. А также закрепить обязанность контрагента самостоятельно проверить привлекаемых им соисполнителей на добросовестность. Данные об этой проверке (с приложением подтверждающих документов) до начала работ представить заказчику.

Для уверенности, что контрагент правильно понял это условие – установите в договоре его ответственность за нарушение положений о запрете привлечения к исполнению договора третьих лиц и к нарушению порядка такого привлечения.

3) Есть немало странных случаев, когда контрагенты по разным причинам не спешат выдавать (или вообще не отдают) заказчику счет-фактуры.

В договоре можно указать, что нарушения законодательства признаются на основании решений налоговых органов. Ущерб определяется в размере суммы налогов, пени и штрафов, которые заказчик должен уплатить в бюджет на основании решений и требований налоговых органов. В сумму ущерба по условиям договору можно включить и другие потери – в зависимости от вида сделки – а также убытки в связи с порчей или утратой деловой репутации.

4) Не забудьте указать порядок расторжения договора. Но причины расторжения нужно приписать.

5) Если контрагент работает удаленно, то договор, и документы по нему можно оформлять в электронной форме. Но условие о возможности и порядке электронного документооборота следует закрепить в договоре.

По действующим договорам новые условия и уточнения можно оформить дополнительным соглашением.

Как договоры, так и допсоглашения должны быть подписаны только представителем контрагента, у которого есть соответствующие полномочия. Иначе все условия о заверениях, гарантиях – просто недействительны [13].

2) Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

Приобретая тур, потребитель становится обладателем прав на комплекс услуг, предоставляемых в отдельности многими исполнителями турфирмой, консульством, перевозчиком, отелем, страховой компанией, гидами и прочими лицами, оказывающими туристические и смежные услуги. По договору турфирма принимает на себя обязательства обеспечить

все составляющие поездки. Однако нужно понимать, вероятно, что поездка может не состояться из-за отказа консульства выдать визу.

Виза – разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через нее.

Виза представляет собой соответствующую отметку в виде штампа, марки, наклейки в паспорте иностранного гражданина. Она выдаётся официальными властями того государства, куда отправляется турист, в подтверждение того, что ему разрешён въезд в данную страну [14].

Письмо, подтверждающее бронирование номера, содержит намерение обеих сторон, а именно принимающей стороны (отеля) и приезжего (гостя) соответственно предоставить или воспользоваться связанными с проживанием услугами. В письме подтверждении четко оговаривается количество суток проживания, стоимость номера, тип номера, количество приезжающих (гостей). Письма-подтверждения, как правило, содержат следующие данные:

- Дата и время прибытия;
- стоимость и тип номера;
- период проживания в отеле;
- количество гостей в группе;
- тип бронирования: с гарантией или без гарантии;
- номер подтверждения.

Кроме того, письма-подтверждения могут содержать информацию касательно дополнительного подтверждения, возможного изменения дат, отмены бронирования. Служба бронирования выполняет не только бронирование номеров, но и производит аннуляцию заказов на бронирование. При полной аннуляции бронирования заполняется бланк «Отмена бронирования».

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае не-

прибытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

Номер аннуляции бронирования вносится в общую ведомость.

Все сведения по данной аннуляции вносятся в базу данных компьютера отеля для статистики, анализа и дальнейшей выработки политики отеля в плане резервирования номеров. Эта информация сохраняется в памяти компьютера до следующего возможного приезда гостя [15].

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Данная профессиональная компетенция является критически важной для сотрудников, работающих непосредственно с клиентами в сфере туризма и гостеприимства, особенно в таких подразделениях, как служба приема и размещения, рестораны, бары, отделы продаж услуг и развлечений. Она подразумевает способность точно и корректно проводить финансовые операции, связанные с оплатой предоставляемых услуг, обеспечивая прозрачность и удовлетворенность клиентов [8].

1) Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.

Сотрудник, ответственный за расчеты с клиентом, собирает информацию обо всех оказанных услугах, включая стоимость проживания, питания, дополнительных услуг (например, room service, мини-бар, телефонные разговоры, услуги прачечной, экскурсии и т.д.). На основе собранной информации рассчитывается общая стоимость оказанных услуг, включая налоги и сборы (если применимо).

Счет на оплату должен содержать следующую информацию:

- Наименование и реквизиты предприятия.
- ФИО или наименование клиента.
- Период проживания или оказания услуг.
- Перечень оказанных услуг с указанием стоимости каждой услуги.
- Общая стоимость оказанных услуг.
- Сумма ранее внесенной предоплаты (если была).
- Сумма к оплате (с учетом предоплаты).
- Способы оплаты (наличные, банковская карта, банковский перевод и т.д.).
- Дата оформления счета и номер счета.
- Подпись ответственного лица и печать предприятия (при наличии).

Счет на оплату предоставляется клиенту для ознакомления и проверки. Сотрудник должен быть готов ответить на любые вопросы клиента, касающиеся стоимости оказанных услуг.

Предприятие принимает оплату от клиента в соответствии с указанными в счете способами оплаты. При оплате наличными, необходимо проверить подлинность денежных купюр и выдать клиенту сдачу (при необходимости). При оплате банковской картой, необходимо провести операцию через POS-терминал и убедиться в успешном завершении транзакции. После получения оплаты, клиенту выдается подтверждающий документ (чек, квитанция) [16].

2) Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

Для успешного осуществления расчетов с клиентами в сфере гостеприимства необходимо владеть техниками и приемами эффективного общения, начиная с установления зрительного контакта, приветствия с использованием имени клиента и искренней улыбки, создающих положительную атмосферу.

Предоставление четкой и ясной информации о счете, с объяснением каждой позиции и общей суммы, способствует прозрачности и доверию, а готовность ответить на вопросы и проявить терпение при возникновении сомнений укрепляет уверенность клиента.

При приеме оплаты важно предлагать различные варианты, проверять подлинность денежных средств и аккуратно работать с банковскими картами, завершая процесс выдачей сдачи и подтверждающих документов.

В работе с возражениями необходимо активно слушать клиента, проявлять эмпатию и предлагать решения, сохраняя спокойствие и, при необходимости, обращаясь за помощью к руководителю.

Завершение общения должно быть вежливым, с благодарностью за посещение и приглашением вернуться вновь [17].

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

Организация и осуществление приема и размещения гостей включает в себя приветствие, проверку документов и размещение гостей в номерах согласно их предпочтениям. Важно оперативно обрабатывать запросы, разрешать конфликты и предоставлять всю необходимую информацию об услугах отеля. Эффективность этого процесса напрямую влияет на удовлетворенность клиентов и формирует положительный имидж заведения. Специалисты должны обладать высокой степенью ответственности и хорошими коммуникативными навыками для обеспечения комфортного пребывания гостей.

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

Отработка навыков работы с OPERA PMS предполагает выполнение определенных действий.

Необходимо ознакомиться с основными элементами интерфейса программы, научиться эффективно перемещаться между различными разделами и функциями, понимать логику построения меню и панелей инструментов. Важно научиться настраивать интерфейс под свои нужды, чтобы максимально оптимизировать процесс работы.

Важно научиться создавать, редактировать и просматривать гостевые записи, содержащие демографические данные, историю платежей и другую важную информацию о клиентах. Необходимо освоить навыки поиска гостевых записей по различным критериям, а также группировки и сегментации клиентов для проведения маркетинговых кампаний.

Освоение консоли управления бронированиями является ключевым аспектом работы с OPERA PMS. Необходимо научиться создавать, изменять, отменять и просматривать бронирования, учитывать различные типы тарифов и скидок, а также управлять доступностью номеров.

OPERA PMS предоставляет широкие возможности для управления тарифами, позволяя гибко адаптировать их в соответствии с динамикой спроса. Необходимо научиться создавать и настраивать различные типы тарифов, учитывать специальные тарифы для корпоративных клиентов и рассчитывать стоимость за длительное проживание.

Важно научиться отслеживать состояние номеров (свободен, занят, требует уборки и т.д.), назначать номера гостям, управлять графиком уборки и технического обслуживания.

Необходимо освоить навыки начисления стоимости услуг на счета гостей, приема различных форм оплаты (наличные, банковские карты, электронные платежи), оформления счетов и чеков, а также ведения кассовой документации.

Необходимо освоить многофункциональную панель Front Desk, позволяющую быстро заселять гостей, выставить счета, оставлять сообщения и предоставлять круглосуточный гостевой сервис [7].

2) Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.

При заселении администратор старается как можно больше рассказать о дополнительных услугах, дабы в дальнейшем избежать недовольства гостей. Администратор всегда вежлив и тактичен при общении с гостями, не должен грубить гостю, так как это оттолкнет его, и гость не купит не только дополнительную услугу, но и не заселится в отель. Если гость заинтересован в какой-то конкретной услуге, администратор подробно расскажет именно про данную услугу.

В каждом номере на столе лежит специальная папка гостя, где есть вся необходимая информация о дополнительных услугах (стоимость, продолжительность, место предоставления, способ и время оплаты). Также гость может позвонить из своего номера администратору и расспросить об интересующей его дополнительной услуге.

Если гость желает получить ту или иную дополнительную услугу, ему достаточно проинформировать администратора [18]. Это можно сделать следующими способами:

- 1) При бронировании указать в заявке интересующую гостя услугу.
- 2) При регистрации сказать администратору.
- 3) В любое время подойти к стойке Reception и проинформировать администратора.
- 4) По телефону из своего номера.

Администратор должен объяснить правила безопасности во время пребывания в гостинице, такие как: правила пожарной безопасности, правила поведения в общественных местах, правила использования оборудования в номере (телевизор, холодильник, кондиционер и т. д.), правила пользования бассейном, сауной, тренажерным залом и другими дополнительными услугами.

Администратор должен обратить внимание клиента на то, что гостиница не несет ответственности за оставленные без присмотра вещи, и что клиент должен принимать меры для защиты своих вещей.

Клиент должен быть проинформирован о том, что курение запрещено в номерах и общественных местах гостиницы, а также о том, что употребление алкоголя может привести к нарушению правил проживания и к штрафам.

Клиент должен знать о том, что в гостинице установлены камеры видеонаблюдения, и что администрация может просматривать записи с них в случае необходимости.

Клиент должен понимать, что гостиница оставляет за собой право отказать в заселении или выселить из номера в случае нарушения правил проживания [19].

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

Данная профессиональная компетенция относится к ключевым функциям управления в сфере гостеприимства и охватывает комплекс мер, направленных на поддержание номерного фонда гостиничного предприятия в надлежащем состоянии, обеспечивающем комфортное и безопасное проживание гостей.

- 1) Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

Акт на списание малоценных и быстроизнашивающихся предметов составляется в тех случаях, когда компания решила списать переставшие быть пригодными к использованию

предметы, необходимые для осуществления процесса работы, но в силу их незначительной стоимости не принимавшиеся в состав основных средств.

В акте требуется указать:

- Наименование списываемого объекта;
- его номенклатурный и инвентарный номера;
- единицу измерения;
- стоимость и количество списываемых объектов (если они однотипны);
- номер паспорта списываемого предмета;
- дату, когда начата эксплуатация объекта;
- дату и причину списания.

Акт подписывается менеджером [20].

2) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.

Документальное оформление на пользование услугой – это заключение договора об оказании платной услуги в письменной форме на бланке квитанции или иного документа строгой отчетности. Он должен содержать следующие обязательные сведения:

1) наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя или фамилию, имя, отчество и сведения о государственной регистрации индивидуального предпринимателя;

2) вид оказываемой услуги;

3) цену (стоимость) услуги;

4) точное наименование, описание и стоимость материалов или вещи, если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

5) отметку об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении настоящего договора;

6) даты приема и исполнения заказа;

7) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

8) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;

9) должность лица, принявшего заказ, его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ в работу.

Один экземпляр квитанции (договора) выдается заказчику.

Все принятые заказы на услуги регистрируются в журнале учета движения заказов, который является регистром оперативного учета движения заказов в процессе их выполнения.

В журнале фиксируются следующие данные: номер заказа, сведения о заказчике, содержание (характер, вид) услуги, ее стоимость, сведения о движении заказа в производстве, сроки выполнения заказа и др. Журнал открывается на год и ведется в хронологическом порядке. При этом приемщик отмечает передачу принятых заказов в производство, поступление заказов в приемный салон на примерку и их возврат в производство, получение готового заказа и выдачу его заказчику [21].

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Эта профессиональная компетенция является ключевой для обеспечения стабильного дохода и успешной деятельности гостиничного предприятия. Она подразумевает способность эффективно организовывать и реализовывать процессы, связанные с привлечением клиентов, обработкой их запросов, бронированием номерного фонда и продажей дополнительных услуг.

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

Онлайн-бронирование – бронирование через Интернет, в интерактивном режиме. Термин применяется по отношению к бронированию номеров в гостиницах, билетов (авиа, железнодорожных, автобусных и т.п), мест в ресторанах и театрах, прокату автомобилей и т. д.

Общие принципы онлайн-бронирования. Пользователь на сайте системы бронирования выбирает маршрут, даты, стоимость, количество человек, расположение, и другие параметры, в зависимости от предмета онлайн-бронирования. Для бронирования отелей характерны следующие основные критерии отбора: страна, город, отель, дата заезда, дата выезда, количество человек, количество и возраст детей.

Заполнение формы с контактной и платежной информацией (на ряде сайтов информация заносится в несколько этапов). Здесь обычно пользователю предлагается заполнить такие поля: ФИО, телефон, E-mail, тип банковской карты, номер карты, имя держателя карты, секретный номер CVV2 (CVC2).

Осуществление платежа. При прохождении платежа деньги сначала блокируются на карте пользователя, а затем, при условии подтверждения правильности всех данных, списываются.

Получение документа, подтверждающего бронирование. Клиент получает документ установленного образца об успешном завершении бронирования, который гарантирует ему оказание услуги. Это могут быть электронный авиабилет, ваучер на заселение и другие.

Главное преимущество заключается в том, что забронировать нужный номер можно в считанные минуты, при этом будет получена полезная информация о номере, дополнительных услугах, удобствах и прочем. Главный минус телефонного общения - это нечеткость информации. Она может возникать из-за непонятных моментов, использования сложной формулировки или плохой связи. Даже если информация была предоставлена неверно, в последствии доказать это будет достаточно проблематично. Но кроме телефонного бронирования сегодня предлагаются и альтернативные способы решения этого вопроса [22].

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

Предоставление информации включает в себя следующие ключевые аспекты [22]:

- Предоставление подробного описания каждой категории номеров, включая ее название (например, «Стандарт», «Улучшенный», «Люкс»), площадь, количество комнат, тип кроватей (например, двуспальная кровать, две односпальные кровати), наличие балкона или террасы, вид из окна и другие особенности планировки и дизайна.
- Предоставление информации об удобствах и оборудовании, доступных в номере, таких как кондиционер, телевизор, мини-бар, сейф, фен, утюг, гладильная доска, электрический чайник, кофеварка и другие предметы.
- Предоставление информации об услугах, включенных в стоимость номера, таких как Wi-Fi, завтрак, посещение бассейна и фитнес-центра, парковка и другие.
- Предоставление фотографий и видеороликов номеров, позволяющих гостям визуально оценить их особенности и удобства.
- Предоставление информации о ценах на номера различных категорий, включая базовые тарифы, специальные предложения, скидки и акции.
- Предоставление информации об условиях бронирования, включая необходимость предоплаты, сроки аннуляции бронирования, штрафные санкции за аннуляцию бронирования, минимальный срок проживания и другие ограничения.
- Предоставление информации о способах бронирования номеров, включая бронирование по телефону, через веб-сайт отеля, через системы онлайн-бронирования (OTA) и другие каналы.
- Предоставление информации о правилах проживания в отеле, включая правила пользования услугами, правила поведения, правила безопасности и другие.
- Предоставление информации об условиях предоставления дополнительных услуг, включая цены, время работы, правила пользования и другие.

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Данная профессиональная компетенция имеет первостепенное значение для обеспечения безопасности и здоровья гостей и персонала гостиничного предприятия. Она предполагает строгое соблюдение установленных санитарных норм, правил и гигиенических требований на всех этапах предоставления гостиничных услуг, от уборки номеров и обработки белья до организации питания и обслуживания в общественных зонах.

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

Документация по загрузке номеров содержит информацию о количестве занятых и свободных номеров на текущий момент, а также процент загрузки отеля. Для этого используется система управления отелем, которая предоставляет актуальную информацию о бронированиях и выездах гостей.

Сбор данных для отчета осуществляется из различных источников, включая систему управления отелем (PMS), журналы бронирований, данные от службы приема и размещения, а также информацию от службы горничных о состоянии номеров. Важно обеспечить точность и актуальность собираемой информации, чтобы отчет отражал реальную ситуацию в отеле.

Список ожидаемых заездов (Arrival List) содержит информацию о прибывающих гостях, включая их имена, категории номеров и особые пожелания, что позволяет службе приема подготовиться к встрече. Список ожидаемых выездов (Departure List) включает данные о гостях, готовящихся к отъезду, и служит для организации процесса выезда и подготовки счетов. VIP-список выделяет гостей, требующих особого внимания, для обеспечения персонализированного сервиса.

Журнал состояния номеров (Room Status Report) отражает статус каждого номера (свободен и чист, занят, требует уборки), позволяя координировать работу служб горничных и технического обслуживания. Карта номеров (Room Rack) предоставляет визуальное представление состояния номерного фонда, обеспечивая быстрый обзор загрузки отеля. Журнал учета неисправностей фиксирует поломки и ремонтные работы, обеспечивая контроль за техническим состоянием номеров.

Бланк заказа на дополнительные услуги фиксирует запросы гостей на дополнительные сервисы (room service, мини-бар и т.д.) и их стоимость. Журнал учета дополнительных услуг обобщает информацию о всех предоставленных услугах и доходах от них. Счет гостя (Guest Folio) содержит полную информацию о всех начислениях на счет гостя и произведенных оплатах, используемый при выставлении окончательного счета [12].

ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса

Данная профессиональная компетенция играет ключевую роль в обеспечении бесперебойного и безопасного функционирования гостиничного комплекса. Она предполагает способность эффективно руководить работой различных инженерно-технических служб, обеспечивающих поддержание в рабочем состоянии всех систем и оборудования, а также оперативное устранение возникающих неисправностей.

1) Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Для эффективного взаимодействия с гостями, деловыми партнерами и коллегами необходимо активно использовать ряд техник и приемов общения, подкрепленных приемами саморегуляции поведения. В первую очередь, крайне важно внимательно слушать собеседника, чтобы полностью понять его потребности и ожидания. Открытые вопросы стимулируют к развернутым ответам, позволяя узнать больше о мнении и позиции собеседника. Дружелюбие и уважение создают благоприятную атмосферу для общения, в то время как критика и осуждение могут вызвать негативную реакцию. Учет контекста необходим для выбора оптимальной стратегии поведения, ведь не все ситуации требуют одинакового подхода.

Не следует забывать и о саморегуляции, которая позволяет контролировать свои эмоции и поведение, предотвращая возникновение конфликтов. Важную роль играют невербальные сигналы – жесты, мимика и интонация, которые помогают выразить мысли и чувства, делая общение более эффективным. Готовность к изменениям и непредсказуемости общения позволяет адаптироваться к новым ситуациям и идеям. Уместный юмор может разрядить обстановку и создать комфортную атмосферу, а не боязнь задавать вопросы помогает лучше понять собеседника и его точку зрения [23].

2) Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Гость может оплатить полную стоимость проживания при бронировании или внести часть стоимости проживания, а остаток оплачивает при заселении или выезде.

Процесс оформления начинается с подготовки данных. Сначала уточняются сведения о госте, такие как фамилия, имя, отчество и контактные данные. Далее собирается информация о бронировании, включая даты заезда и выезда, категорию номера и количество гостей. Затем осуществляется расчет стоимости проживания в соответствии с выбранным тарифом и категорией номера, а также уточняется информация о дополнительных услугах, если таковые имеются – это может быть питание, трансфер или экскурсии.

Следующим этапом является оформление счета на оплату. Счет должен содержать ряд обязательных реквизитов. В нем указываются наименование и реквизиты гостиницы, номер и дата составления счета, ФИО гостя, перечень услуг, включая проживание с указанием категории номера и количества ночей, а также любые дополнительные услуги. Важно отразить стоимость каждой услуги и общую сумму к оплате, а также указать сумму предоплаты, если она предусмотрена. Не менее важно указать способ оплаты – наличные, банковская карта или банковский перевод. Счет заверяется подписью ответственного лица и, при наличии, печатью организации.

После оформления счета происходит прием оплаты. Если гость рассчитывается наличными, необходимо проверить подлинность купюр и выдать сдачу по мере необходимости. При оплате банковской картой выполняется операция через POS-терминал с последующей выдачей чека. В случае банковского перевода следует предоставить гостю реквизиты для передачи денежных средств.

После получения оплаты оформляется подтверждение о резервировании, которое является документом, гарантирующим предоставление забронированного номера. Этот документ должен содержать аналогичную информацию, что и счет: наименование и реквизиты гостиницы, номер и дату составления подтверждения, ФИО гостя и номер бронирования (если имеется). Важны также даты заезда и выезда, категория номера, количество гостей, стоимость проживания и сумма внесенной предоплаты. Нельзя забывать указать условия аннуляции бронирования и контактную информацию гостиницы, включая телефон и email. Подтверждение также заверяется подписью ответственного лица и печатью организации, если она есть.

Завершающим этапом является регистрация информации. Данные об оплате и бронировании вносятся в систему управления отелем (PMS), а копии счета и подтверждения о резервировании сохраняются в архиве для дальнейшего использования. Этот процесс требует высокой внимательности и точности, так как правильно оформленные документы способствуют комфортному и безопасному пребыванию гостей в отеле [16].

ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц

Эта профессиональная компетенция предполагает обеспечение надежной и бесперебойной работы всех инженерных систем и оборудования гостиницы, что является критически важным для комфортного и безопасного пребывания гостей, а также для эффективной работы всех подразделений.

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

Кассовый аппарат (ККТ) требует умения правильно вводить данные о сумме оплаты, выбирать режим работы, печатать чеки и Z-отчеты. Важно также знать законодательные требования к применению ККТ и правила ведения кассовой документации. POS-терминал нужно освоить для приема платежей банковскими картами, включая бесконтактные способы, такие как NFC и мобильные платежные системы, например, Apple Pay и Google Pay. Необходимо знать и соблюдать правила безопасности при работе с картами, а также уметь разрешать проблемы, возникающие при авторизации.

Сканер штрих-кодов поможет быстро и точно добавлять товары и услуги в счет гостя. Умение работать с компьютером и периферийными устройствами, такими как принтеры и сканеры, необходимо для эффективного выполнения задач.

Что касается телекоммуникационных средств, то работа с телефоном включает ведение разговоров с гостями и другими службами для уточнения информации и решения вопросов. Навыки деловой переписки через электронную почту важны для отправки счетов и подтверждений оплаты. Корпоративные мессенджеры, такие как Slack или Microsoft Teams, также полезны для оперативной связи с коллегами.

Не менее важными являются профессиональные программы. Система управления отелем (PMS) включает функции, связанные с расчетом и выпиской гостей. Важно уметь искать информацию о госте, просматривать счета, добавлять услуги, рассчитывать окончательную сумму к оплате и проводить платежи, а также формировать отчеты о кассовых операциях. Бухгалтерские программы могут быть использованы для учета кассовых операций и составления отчетности.

Чтобы успешно отработать навыки, необходимо знание правил проведения расчетов, внимательность при введении данных и проведении финансовых операций, а также коммуникабельность и клиентоориентированность. Стрессоустойчивость также играет важную роль, ведь в гостиничном бизнесе могут возникать конфликты или технические проблемы. Владение иностранными языками, особенно английским, поможет в общении с иностранными гостями [16].

2) Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.

Сначала необходимо четко определить, какую именно услугу запрашивает клиент, будь то бронирование номера, организация банкета, аренда оборудования или экскурсия. Затем следует собрать информацию о клиенте, включая ФИО, контактные данные, адрес проживания и другие сведения, необходимые для идентификации и связи с ним.

После этого уточняются все детали, касающиеся оказания услуги, такие как дата и время, количество человек, категория номера или тип помещения, перечень дополнительных услуг и особые пожелания клиента.

Далее нужно проверить доступность запрашиваемой услуги на указанную дату и время, что может потребовать проверки загрузки номерного фонда, наличия свободных помещений или оборудования, а также доступности персонала.

Затем следует рассчитать стоимость услуги в соответствии с действующими тарифами и скидками. На основе собранной информации оформляется заявка, которую можно представить как в электронном виде (в системе управления отелем или другом специализированном программном обеспечении), так и на бумажном носителе (в виде бланка заказа). После оформления заявки необходимо подтвердить ее клиенту, отправив подтверждение по электронной почте, SMS или передав лично.

В подтверждении должна содержаться информация о номере заявки, ФИО клиента, перечне забронированных услуг, дате и времени оказания услуги, стоимости, условиях аннуляции бронирования (если применимо) и контактной информации для связи с предприятием. Заключительным этапом является регистрация заявки в системе учета предприятия, что позволяет отслеживать состояние заявки, контролировать выполнение обязательств и формировать отчетность.

В зависимости от типа услуг могут использоваться различные формы заявок и способы их оформления, но важно, чтобы процесс был четким, понятным и удобным для клиентов, обеспечивая полноту и достоверность информации для оказания качественных услуг.

Примеры документов, используемых для оформления заявок, включают бланки бронирования номера в отеле, бланки заказа на организацию банкета, договора на оказание туристических услуг, заявки на аренду оборудования и ваучеры на экскурсионное обслуживание [18].

6 Индивидуальное задание

Владение профессиональной этикой

Работники отеля должны быть внешне аккуратными, вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении посетителей – это правило, которое следует неукоснительно соблюдать. Но специфика гостиничного дела такова, что добросовестного выполнения своих обязанностей недостаточно. Профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.

Не реже одного раза в пять лет проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

Внешний вид персонала включает форменную одежду, значок с указанием должности, имени и фамилии. Форменная одежда метрдотеля отличается особой отделкой или включением в комплект фрака, смокинга.

Персонал службы приема (администраторы, портье, работники, ведущие расчеты с проживающими за услуги) в гостинице состоит из женщин. Их работа связана с заполнением документов, ведением записей, однако не допускается встречать, приветствовать гостя сидя. Высокая культура обслуживания и гостиничный этикет обязывают вести прием стоя, чем подчеркивается особое внимание к гостю.

Вежливость администратора проявляется во внимании, умении выслушать, оказать услугу, дать необходимую справку. Невнимание к гостю, грубость и резкость в обращении – свидетельство невежества и низкой культуры. Проявлением вежливости является умение администратора гостиницы тактично закончить беседу с гостем, разрешив с ним все вопросы, и лишь после этого обратиться к другому ожидающему. Если этому другому человеку пришлось ждать какое-то время, следует извиниться за задержку.

Работникам службы размещения надо помнить, что при размещении потребителя гостиничной услуги заполнение всех видов формуляров, листов прибытия возлагается на персонал гостиниц. Гость их только подписывает. Наличие карточек, содержащих полную информацию о клиенте, сведения о его первом пребывании в гостинице позволит персоналу лучше принять и обслужить клиента, во многом предупредив пожелания. Одновременно это помогает проводить постоянную работу с клиентом, посылая ему информацию о гостинице (новые услуги и т. д.), поздравления с днем рождения, праздниками [24].

Обслуживающий персонал на жилых этажах встречает прибывшего гостя только стоя, приветствует его первым и готов в тот же момент проводить в отведенный для него номер. В светлое время суток гостя приглашают пройти в номер первым, представитель гостиницы, если это необходимо, входит вторым. Если в номере темно, работник гостиницы заходит первым, зажигает свет и приглашает гостя. Не нужно долго задерживаться в номере. Следует предложить гостю оказать необходимые услуги, пожелать ему хорошего отдыха и после этого покинуть номер.

В период проживания, если гость находится в номере, персонал не должен заходить туда, даже если это связано с плановой уборкой номера. В тех случаях, когда посещение номера вызвано крайней необходимостью (аварией, нарушением правил проживания и т. д.) или просьбой гостя, следует постучать в дверь или позвонить по телефону, спросив разрешения войти. Если ответа не последовало, повторный стук или звонок допустим лишь через несколько минут (3–10 минут) в зависимости от срочности и необходимости.

Вежливость в гостинице предполагает и предупредительность. Горничная на этаже, не дожидаясь просьбы, помогает престарелому или инвалиду, уделяет им больше внимания. Если в гостинице по техническим причинам будет отключена вода или отопление, то она заранее предупредит гостей словесно или через объявление об отсутствии воды на определенный срок. Информирование гостей о практическом решении администрацией гостиницы создавшихся неудобств обязательно. Проживающий либо переводится в другой номер (где есть вода), либо до устранения повреждений вода доставляется в номер персоналом гостиницы в предусмотренных для таких случаев емкостях.

Умение слушать является одним из главных критериев культуры обслуживания. Администраторы, горничные на этажах должны быть исключительно внимательны к говорящему клиенту. Важно понять, что в установлении доверительного контакта главная роль принадлежит говорящему. Если администратор не умеет слушать, он не сосредоточится на сути разговора, даст субъективную оценку отдельным фактам и проявит раздражительность по поводу сказанного.

Большое значение имеет забота о порядке, тишине, соблюдении правил, установленных в гостинице. Работник гостиницы должен уметь в вежливой форме предупредить гостя о недопустимости нарушения порядка, пресечь различные проявления таких нарушений. Уезжая из гостиницы, гости прощаются с персоналом, благодарят за гостеприимство, желают всего доброго. Работники, в свою очередь, обязаны поблагодарить гостя за посещение их гостиницы, пожелать ему доброго пути [24].

Заключение

Производственная практика (по профилю специальности) позволила достигнуть цели, которая заключалась в получении практических навыков по профессиональным модулям: ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

В процессе прохождения производственной практики были выполнены следующие задачи:

- развиты навыки информирования потребителей о различных видах услуг и правилах безопасности во время их предоставления;
- приняты заявки на услуги по разным каналам связи, включая телефон, факс и интернет, на русском и иностранных языках, оформлены принятые заявки на оказание услуг с учетом всех необходимых деталей;
- применены техники эффективного общения с гостями, партнерами и коллегами, способствуя развитию навыков межличностного общения;
- произведено ознакомление со стандартами обслуживания клиентов и их применение на практике;
- развиты навыки общения с клиентами в процессе расчетов за предоставленные услуги;
- обеспечено информирование клиентов о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах;
- приняты заявки на резервирование номеров через различные каналы связи и системы бронирования;
- предоставлена гостям информация о наличии свободных номеров и их стоимости;
- объяснены гостям особенности различных категорий номеров и условия их бронирования.

Tigre de Cristal – гостинично-развлекательный комплекс, который включает в себя казино, пятизвездочный отель, ресторан авторской кухни и пана-азиатский ресторан, бары.

Расположен в курортной зоне Уссурийского залива на берегу бухты Муравьиная – в 50 км от Владивостока и в 15 км от аэропорта Владивосток.

Название Tigre de Cristal в переводе с французского означает «кристальный тигр», где тигр олицетворяет принадлежность комплекса к дальневосточной территории, а кристалл символизирует прозрачность, открытость и честность игорного бизнеса.

Комплекс вмещает 121 номер, площадь которых варьируется от 14 м² для одноместных до 16 м² для двухместных, с минимальной площадью санузлов 3,8 м². Просторные холлы (до 160 м²) дополнены медицинским кабинетом. Гости могут воспользоваться услугами аренды автомобилей, бронирования конференц-залов, ежедневного обслуживания номеров, химчистки, прачечной и глажки белья, беспроводного интернета, а также услугами швейцара и носильщиков. По запросу гости могут заказать билеты на транспорт или развлекательные мероприятия. Широкий выбор категорий номеров позволяет удовлетворить потребности различных гостей.

В казино представлено около 300 слот-аппаратов, включая Novomatic, Spielo и Mercur, а также 40 игровых столов для игры в русский покер, тexasский холдем, американскую рулетку, блэкджек и баккару.

Для гостей проводятся еженедельные шоу-программы, праздничные концерты популярных артистов и другие развлекательные мероприятия.

Для продвижения своих услуг ГРК использует как печатную рекламу (визитки, буклеты, баннерная реклама), так и электронные средства (официальный сайт, социальные сети Telegram и ВКонтакте). Стимулирование продаж осуществляется через различные акции (например, «Телефон за поинты», «Слот-гонка», «Слот-турниры Блиц», «Карта сокровищ», «Выигрыш есть – можно поесть»), скидки (Скидка до 15% для первого и повторного заказа номера при использовании кода ANEE) и специальные тарифы.

Система безопасности в гостинично-развлекательном комплексе "Tigre de Cristal" построена на всестороннем подходе. Она включает в себя четкие внутренние правила, использование современных технологий и сотрудничество с профессиональными организациями, специализирующимися на безопасности. Залогом высокого уровня защиты для посетителей и сотрудников, сохранности имущества и поддержания положительной репутации комплекса является комплексность системы, регулярное техническое обслуживание и модернизация, а также строгое соблюдение всех установленных процедур. Для обеспечения надежной и бесперебойной работы системы безопасности необходимо постоянно отслеживать и анализировать ее эффективность, а также оперативно реагировать на изменения в законодательстве и возникающие угрозы.

Полученный опыт послужит прочной основой для дальнейшего профессионального развития и успешной карьеры в сфере туризма и гостеприимства.

Список использованных источников

- 1 Гостинично-развлекательный комплекс Tigre de Cristal – Википедия [сайт]. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Tigre_de_Cristal_Hotel_%26_Resort (дата обращения: 02.04.2025).
- 2 Учредительные документы – что это такое, определение [сайт]. – URL: <https://brobank.ru/uchreditelnye-dokumenty/> (дата обращения: 02.04.2025).
- 3 Официальный сайт ГПК «Tigre de Cristal» [сайт]. – URL: <https://tigredecrystal.ru/> (дата обращения: 02.04.2025).
- 4 Организационно-правовая форма – Википедия [сайт]. – URL: <https://ru.wikipedia.org/> (дата обращения: 02.04.2025).
- 5 Организационная структура предприятия [сайт]. – URL: <https://www.klerk.ru/materials/2022-09-29/organizacionnaya-struktura-predpriyatiya/> (дата обращения: 02.04.2025).
- 6 Требования к гостиницам 5 звезд» [сайт]. – URL: <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/> (дата обращения: 03.04.2025).
- 7 Opera PMS: Универсальное решение для управления отелями [сайт]. – URL: <https://hrs.ru/products/opera-2/> (дата обращения: 03.04.2025).
- 8 Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство"
- 9 Способы приема заказов на бронирование [сайт]. – URL: https://studbooks.net/735376/turizm/sposoby_priema_zakazov_bronirovanie?ysclid=m9e2gc3u9z436744592 (дата обращения: 05.04.2025).
- 10 Стандарты обслуживания в гостиницах [сайт]. – URL: <https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/2029-standarty-obsluzhivaniya-v-gostinitsakh-kachestvo-gostinichnogo-servisa-v-otelyakh?ysclid=m9e3cmng39736773203> (дата обращения: 05.04.2025).
- 11 Калькуляция стоимости услуг [сайт]. – URL: <https://www.calltouch.ru/blog/kalkulyaciya-stoimosti-uslug-obrazecz-sposoby-i-poryadok-rascheta/> (дата обращения: 05.04.2025).
- 12 Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. Учебное пособие по направлению «Менеджмент организации» / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011 – 399с.

13 Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями [сайт]. – URL: <https://businessi.top/vypolnenie-poruchenij-rukovoditelya-po-obsuzhdeniyu-detalej-dogovora> (дата обращения: 05.04.2025).

14 Оказание визовой поддержки [сайт]. – URL: https://studbooks.net/672537/turizm/okazanie_vizovoy_podderzhki (дата обращения: 13.12.2024).

15 Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования [сайт]. – URL: https://studbooks.net/712682/turizm/podtverzhdenie_bronirovaniya?ysclid=m9fhzy2nn9412684624 (дата обращения: 06.04.2025).

16 Организация расчета с клиентами в гостиницах [сайт]. – URL: https://studbooks.net/714517/turizm/organizatsiya_rascheta_klientami_gostinitsah?ysclid=m9fix1zrbf507441513 (дата обращения: 07.04.2025).

17 Как общаться с клиентами [сайт]. – URL: <https://dasreda.ru/media/sales/kak-obshchatsya-s-klientami/> (дата обращения: 07.04.2025).

18 Методы предложения услуг [сайт]. – URL: https://studbooks.net/1508043/menedzhment/metody_predlozheniya_osnovnyh_dopolnitelnyh_uslug_gostinitse?ysclid=m9fk7sgacl859891190 (дата обращения: 07.04.2025).

19 Безопасность и услуги в гостинице [сайт]. – URL: <https://shdevrum.ai/post/5d6749cd2c2111efac6592c6b5caabc6/> (дата обращения: 08.04.2025).

20 Акт на списание малоценных и быстроизнашивающихся предметов [сайт]. – URL: https://nalog-nalog.ru/uchet_mc/akt_na_spisanie_malocennyh (дата обращения: 08.04.2025).

21 Организация первичного учета и применение бланков строгой отчетности в сфере услуг [сайт]. – URL: <https://studme.org/226605/> (дата обращения: 09.04.2025).

22 Бронирование гостиничных услуг [сайт]. – URL: https://studwood.net/1024846/turizm/bronirovanie_gostinichnyh_uslug?ysclid=m9flb2g93l221659723 (дата обращения: 11.04.2025).

23 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями [сайт]. – URL: <https://shdevrum.ai/post/81a01d512c2411ef83cb5ed523baf25f/?> (дата обращения: 12.04.2025).

24 Профессиональная этика и этикет на предприятии [сайт]. – URL: <https://kartaslov.ru/%D0%BA%D0%BD%D> (дата обращения: 13.04.2025).

Приложение А

Экстерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент»

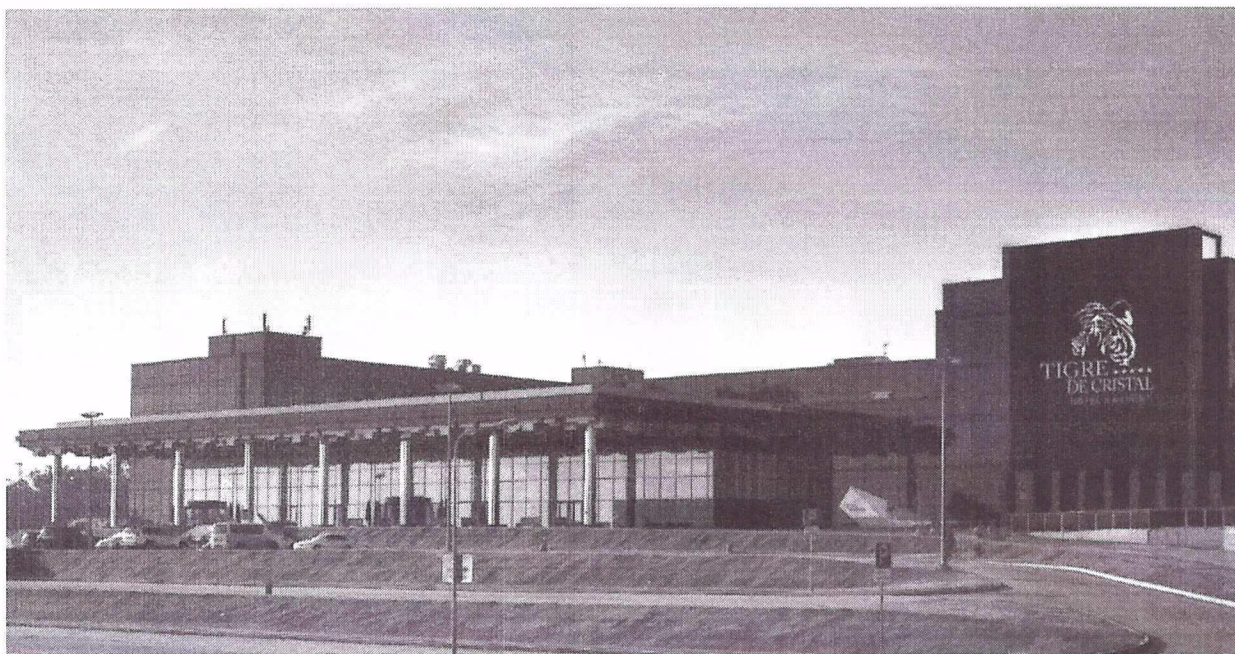


Рисунок А.1 – Главный вход гостиницы ГРК «Tigre de Cristal» по адресу ул. Муравьиная
Бухта, 73, г. Артём

Приложение Б

Интерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент»

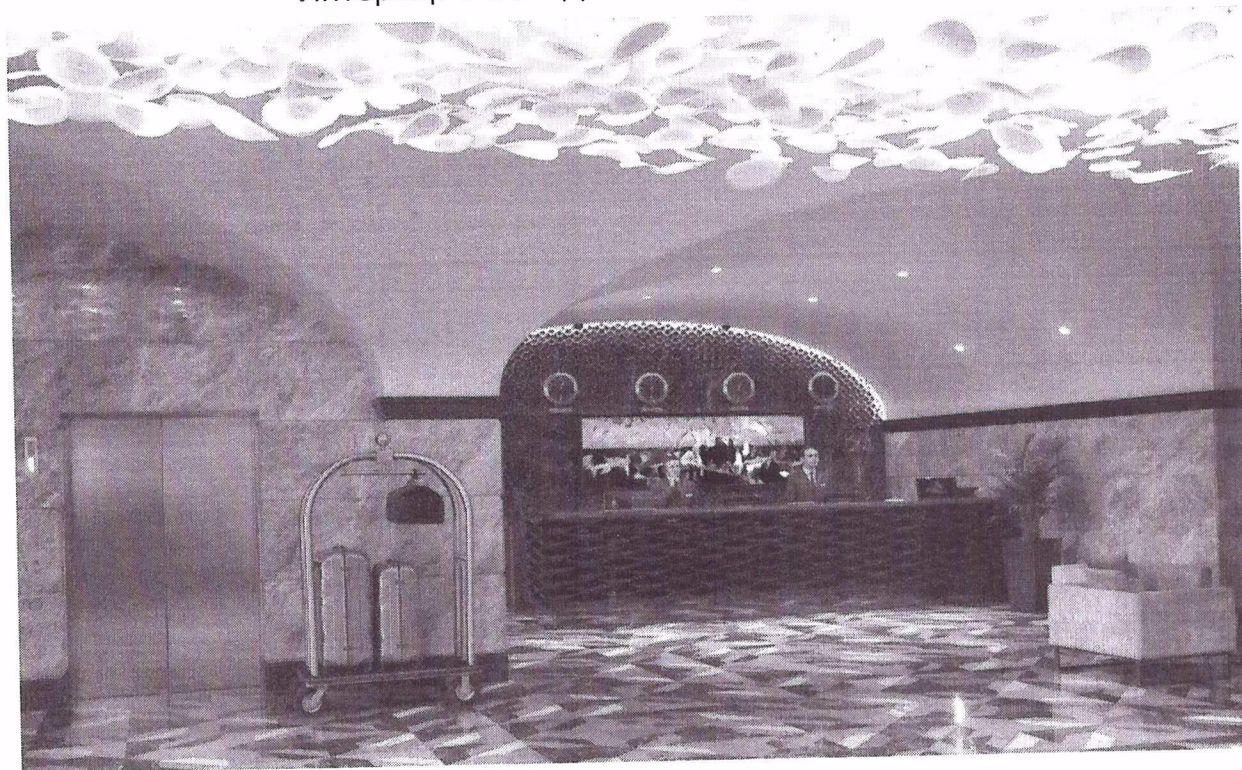


Рисунок Б.1 – Стойка ресепшн ГРК «Tigre de Cristal»

Приложение В
Номерной фонд ООО «Джи 1 Интертейнмент»

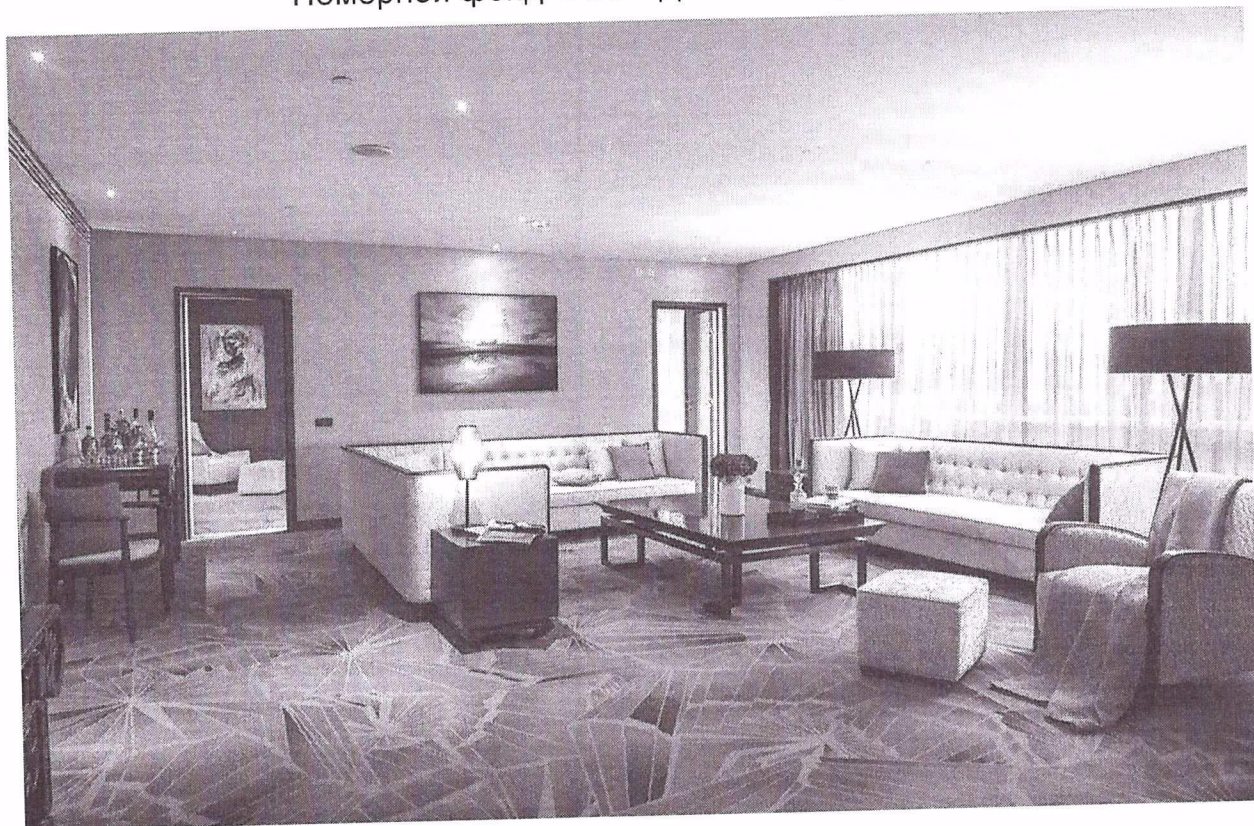


Рисунок В.1 – Номер категории Presidential Suite

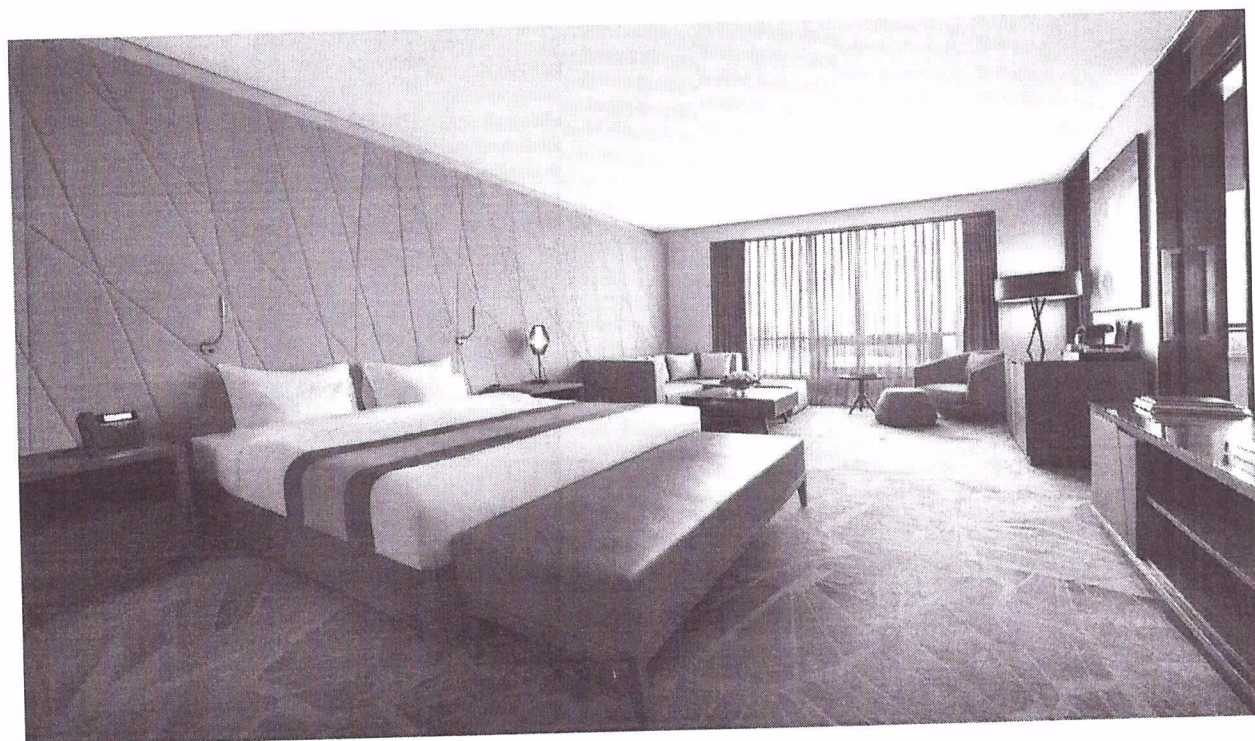


Рисунок В.2 – Номер категории Junior Suite

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Волохова Елизавета Игоревна.

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г. в организации ООО «Джи 1 Интертейнмент» по адресу 690003, Приморский край, г. Владивосток, ул. Станюковича, д. 3

наименование организации, юридический адрес

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

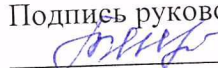
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	5
3	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	6
4	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	6
5	Внесение изменений в заказ Составление и обработка документации	6
6	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
7	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	6
8	Владение профессиональной этикой Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Составление отчетности	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6

10	Оформление отчетной документации	6
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
11	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	
12	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
13	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
14	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	
15	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
	Внесение изменений в заказ на бронирование	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
16	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
17	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
18	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «02» апреля 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» апреля 2025 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Волохова Елизавета Игоревна,
 ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,

направленность: Гостиничные услуги прошел(ла) производственную (по профилю

специальности) практику в объеме 108 часов с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г.

в организации ООО «Джи 1 Интертейнмент» по адресу 690003, Приморский край,

г. Владивосток, ул. Станюковича, д. 3

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 служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.	Отлично
	ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации.	Отлично
	ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.	Отлично
	ПК 1.4 Осуществлять расчеты с	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и	Отлично

	потребителями за предоставленные услуги	подтверждение услуг. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			Отлично
Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	Отлично
	ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Оформление актов на списание малоценного инвентаря. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	Отлично
	ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.	Отлично
	ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,	Отлично

		начислениям.	Отлично
	ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	Отлично
	ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

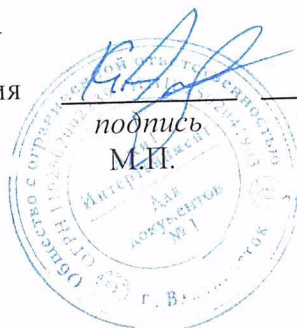
Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 22 апреля 2025 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия



подпись
М.П.

Купченко А. В.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Волохова Елизавета Игоревна
Фамилия Имя Отчество

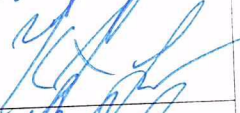
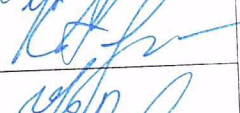
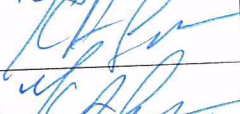
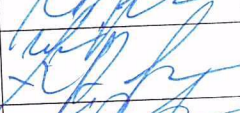
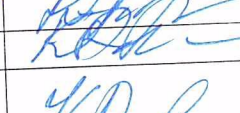
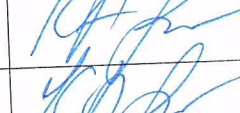
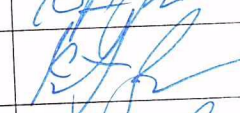
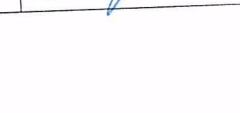
Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничные услуги/специалист по гостеприимству

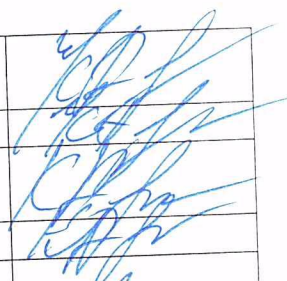
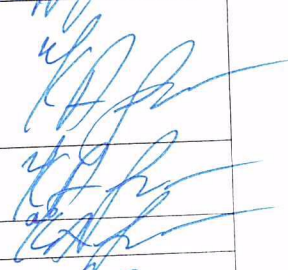
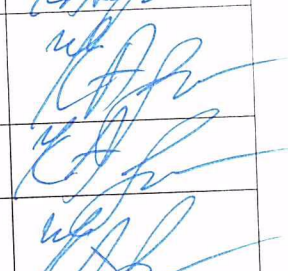
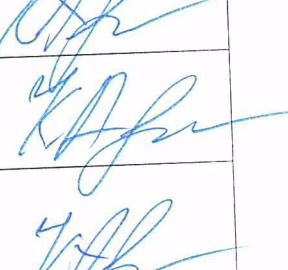
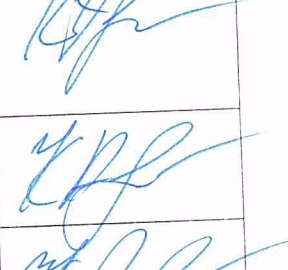
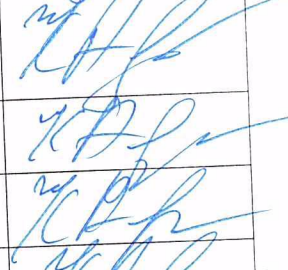
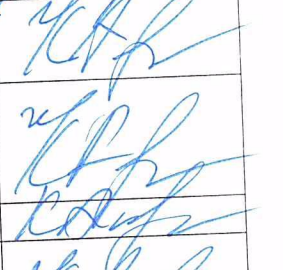
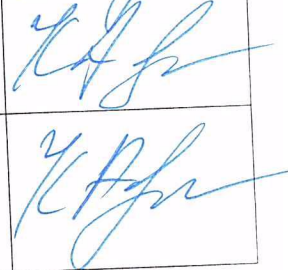
Группа С-ТГ-23-Г1

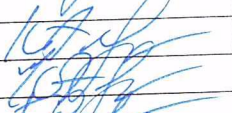
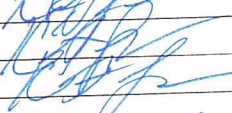
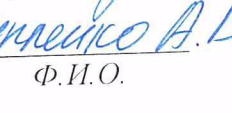
Место прохождения практики ООО «Джи 1 Интертейнмент»

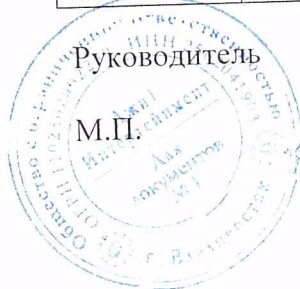
Сроки прохождения с «02.04.2025» по «22.04.2025»

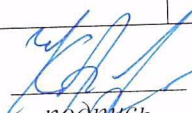
Инструктаж на рабочем месте «02» апреля 2025 г. *подпись* Керленко А.В. *Ф.И.О. инструктирующего*

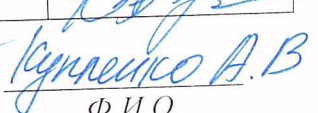
Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
02.04.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
03.04.2025	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	5	
04.04.2025	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	5	
05.04.2025	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	5	
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	5	
07.04.2025	Внесение изменений в заказ	5	
	составление и обработка документации	5	
08.04.2025	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
09.04.2025	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	5	

10.04.2025	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов	5	
	Владение профессиональной этикой	5	
	оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	5	
	Составление отчетности	5	
11.04.2025	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
	Оформление отчетной документации	5	
12.04.2025	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
14.04.2025	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	5	
15.04.2025	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	
	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	5	
16.04.2025	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
17.04.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
		5	
18.04.2025	Внесение изменений в заказ на бронирование	5	
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	

19.04.2025	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
21.04.2025- 22.04.2025	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
	Дифференцированный зачет	5	
22.04.2025	Составление отчета	5	




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Волоховой Елизаветы Игоревны
 группы С-ТГ-23-Г1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание задач и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте; анализ задачи и/или проблемы и выделение её составных частей; определение этапов решения задачи	высокий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение задач для поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации	высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	высокий
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке, проявление толерантности в рабочем коллективе	высокий
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	высокий

	учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		высокий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществление работы с соблюдением принципов бережливого производства; организация профессиональной деятельности с учетом знаний об изменении климатических условий региона	высокий
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; пользование средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	высокий
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимание текстов на базовые профессиональные темы; участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; выстраивание простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	высокий
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Внесение изменений в заказ на бронирование.	высокий
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации.	высокий
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми	высокий

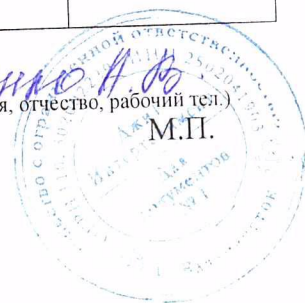
	предприятий туризма и гостеприимства	партнерами и коллегами. Владение профессиональной этикой.	высокий
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями предоставленные услуги	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	высокий
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	высокий
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	высокий
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	высокий
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Внесение изменений в заказ. Оформление принятых заявок на резервирование номеров.	высокий
ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.	высокий
ПК 2.6	Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Оформление отчетной документации.	высокий

Руководитель практики (от организации)

М.П.
подпись

Сутенко А.В.
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



Характеристика

Волохова Елизавета Игоревна на протяжении своей производственной практики с 02.04.2025 по 22.04.2025 ознакомилась с деятельностью ООО «Джи 1 Интертейнмент».

В ходе производственной практики Волохова Елизавета Игоревна продемонстрировала высокий уровень подготовки и профессиональный подход к выполнению поставленных задач.

Ею были успешно отработаны навыки работы с профессиональными программами и их модулями, необходимые для эффективной деятельности в сфере туризма и гостеприимства. Она эффективно использовала технические средства и профессиональные программы для расчета и выписки гостей, а также применяла приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Владение профессиональной этикой и знание стандартов обслуживания клиентов позволили ей успешно взаимодействовать с различными категориями клиентов.

Елизавета Игоревна проявила себя как ответственный и исполнительный сотрудник, успешно справляясь с составлением и обработкой документации, а также с выполнением поручений руководителя. Она продемонстрировала отличные навыки в информировании о правилах безопасности, оформлении документации по загрузке номеров и приеме заявок на резервирование.

В целом, Волохова Елизавета Игоревна показала себя как надежный и целеустремленный работник, что подтверждает успешное завершение ее практики в ООО «Джи 1 Интертейнмент», отеле «Tigre de Cristal».

Руководитель от предприятия
А.В. Купленко
ФИО


подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Волохова Елизавета Игоревна

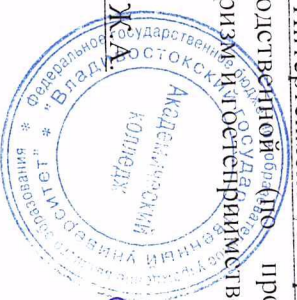
Подразделение Академический колледж Группы С-ТТ-23-11

согласно приказу ректора № 539-а от 25.03.2025 года

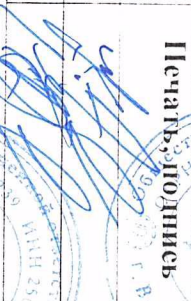
направляется в ООО "Джи 1 Интертеймент", г. Артем

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.16 «Туризм, рекреационное и событийное» на срок 3 недели с 02.04.2025 года по
22.04.2025 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "ФЖИ & Индустриальный"	02.04.2025	
ООО "ФЖИ & Индустриальный"	22.04.2025	