

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

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»
ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности
служащего «Портье»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность: Гостиничное дело

период с «14» июня по «27» июня 2024 года

Студент группы С-ТГ-23-Г1



В.П. Аграмакова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	9
1.5 Перспективы развития предприятия	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	12
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель.....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница Новотель. Культура предприятия.....	13
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Новотель ...	15
3 Технология продвижения и стимулирование продаж гостиничного продукта	17
4 Система обеспечения безопасности	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций	20
6 Индивидуальное задание	34
Заключение.....	36
Список используемых источников.....	37
Приложение А Карта расположения отеля ООО «Нова», гостиница Новотель	38
Приложение Б Номера ООО «Нова», гостиница Новотель	39

Введение

В последние годы гостиничный рынок в России претерпел значительные изменения, что привело к появлению разнообразных инноваций, в целом меняющих подход к этой сфере. Внедряются новые технологии для улучшения обслуживания гостей и оптимизации деятельности. Индустрия гостеприимства по-прежнему активно развивается как за рубежом, так и в России. В России индустрия гостеприимства также активно развивается. В связи с проведением крупных международных мероприятий, в стране появилось множество новых гостиничных объектов и инфраструктуры. Также отмечается рост интереса к развитию внутреннего туризма, что стимулирует развитие гостиничного бизнеса в различных регионах России.

За рубежом отмечается рост популярности альтернативных форм проживания, таких как аренда жилья через платформы, таких как Airbnb, и развитие концепции "путешествие как образ жизни". Также наблюдается увеличение спроса на экологически чистые отели и уникальные гостиничные проекты.

Общий тренд в индустрии гостеприимства включает в себя рост цифровизации услуг, уделяемое внимание устойчивому развитию и экологической ответственности, а также персонализацию сервиса для удовлетворения потребностей современных путешественников.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая связана с приемом и обслуживанием гостей и опирается на принципы гостеприимства: достоинство, уважение, любезность. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний[1]. Гостеприимство важно не только для отдельного человека, владельца собственного предприятия, но и для всей экономики страны в целом. На сегодняшний день индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству. На сегодняшний день индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству.

Многие авторы рассматривают понятие «гостиница» как производное от латинского «*hospitalis*», что означает гостеприимный. Но более точное определение гостинице – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, а также комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания.

В соответствии с учебным планом с 14 июня 2024 г. по 27 июня 2024 г. в общество с ограниченной ответственностью «Нова» (ООО «Нова»), расположенная по адресу г. Владивосток, Партизанский пр., д. 44В., была пройдена производственная практика.

Целью прохождения производственной практики является закрепление и получение навыков по профессиональным модулям: ПМ. 02 «Предоставление гостиничных услуг»; ПМ. 03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе»»

Для достижение поставленной цели выявлены следующие задачи:

- отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- составить и обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- выполнить поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- отработать навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- отработать навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- отработать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- оформить бухгалтерские документы по кассовым операциям;
- выполнить обязанности ночного портъе;
- провести приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

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

Таким образом, индустрия гостеприимства – это не только человеческий подход к обслуживанию. Это также развитые технологии быстрой обработки и подачи заказа, предоставление слаженных технических моментов в обслуживании клиента, предупреждение желаний клиента.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова» Новотель

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Нова» Новотель

Гостиничный комплекс ООО «Нова» Новотель открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года. Он стал первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels. 1 июня 2021 отель размещал уже первых гостей.

Восемнадцатипятиэтажный четырехзвездочный отель на 102 номера построили практически в самом центре города Владивосток по адресу Партизанский пр., д. 44В.

Дополнительные контакты: телефон: +7 (423) 210 05 25, электронная почта: hb7b4-re@accor.com.

Первый отель группы Accor на Дальнем Востоке отражает ценности бренда. Спокойный дизайн, удобное расположение, приятная ценовая политика и система лояльности – здесь есть все, что отличает отели сети Novotel. Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тыс. отелей, курортов и резиденций более чем в 100 странах мира. Штаб-квартира находится в пригороде Парижа Эври. В России группа представлена компанией Accor New EastEurope, в активе которой около 50 объектов.

Первый отель был открыт в 1967 году в Lille Lesquin. Основатели цепочки Accor Paul Dubrule и Gerard Pelisson представили новую концепцию современных отелей во Франции. Идея заключалась в том, чтобы предложить посетителям удобное, комфортабельное размещение, а также все условия для работы и отдыха, включая рестораны и стоянку для автомобилей. Отличительными особенностями нового бренда стали просторные номера с функциональными ванными комнатами, простая, но вкусная кухня, бар, залы для совещаний и другие услуги. Novotel стал гарантом удобного размещения и высокого уровня обслуживания. С самых истоков своего возникновения этот бренд менялся и развивался, адаптируясь к изменениям в окружающем мире и в образе жизни людей. Он стал флагманом современных тенденций в индустрии туризма и отдыха [1].

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

Предприятие ООО «Нова» Новотель является обществом с ограниченной ответственностью (ООО).

Организационно-правовая форма (ОПФ) – это характеристика юридического лица, которая раскрывает его внутреннюю структуру и механизмы взаимодействия между структурными элементами. ОПФ выбирается при регистрации юридических лиц и в дальнейшем может быть изменена (в таком случае происходит реорганизация юридического лица в форме его преобразования).

Документы, которые должны быть в каждой гостинице:

- журнал регистрации иностранных граждан;
- счета, которые заполняются в процессе оформления оплаты за бронь или проживания;
- карта гостя;
- кассовый отчет.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы:

– Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";

- закон РФ «О защите прав потребителей»;
- ФЗ «О пожарной безопасности»;
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктах».

Учредительные документы отеля ООО «Нова» Новотель [2]:

- приказ о назначении директора;
- свидетельство о государственной регистрации предприятия;
- свидетельство о постановке на учет в городскую налоговую инспекцию;
- договор аренды помещения;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).

Документы, свидетельствующие о соблюдении пожарной безопасности [3]:

- акт МЧС, пожарная декларация, заключение независимого аудитора (при наличии);
 - договор на установку, обслуживание пожарной техники;
 - документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.
- документы, свидетельствующие о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм:
- медицинские книжки сотрудников;
 - копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
 - копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Документы, предоставленные для ознакомления гостями:

- свидетельство о государственной регистрации;
- лицензия;
- перечень предоставляемых услуг;
- закон РФ «О защите прав потребителей»;

- книга отзывов и предложений;
- схема эвакуации при пожаре.

Таким образом, учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия являются ключевыми элементами его организации и функционирования. Они определяют правовой статус предприятия, его цели и задачи, порядок управления и владения.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Линейно-функциональная структура управления – это структура, при которой управленческие действия разделяются на линейные – обязательные для исполнения и функциональные-рекомендательные не обязательны для исполнения. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив.

Организационная структура в гостинице ООО «Нова» Новотель является линейно-функциональной (рисунок 1).

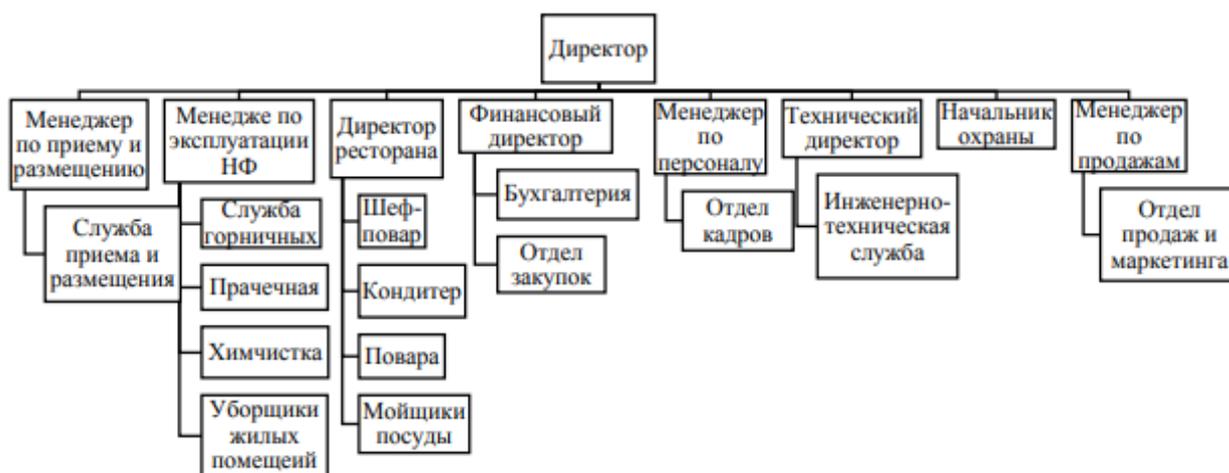


Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы ООО «Нова» Новотель

Несомненными плюсами линейно-функциональной структуры управления можно назвать:

- более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- освобождение главного линейного менеджера от глубокого анализа проблем;
- возможность привлечения к изучению и совершенствованию технологического процесса экспертов, консультантов, ученых, специалистов-практиков, осуществляющих платные и бесплатные консультации.

Также можно отметить недостатки:

– не существует тесной взаимосвязи и сотрудничества на горизонтальном уровне между структурными подразделениями гостиницы;

– существует тенденция к чрезмерной централизации принятия управленческих решений;

– разделение по обоснованности правильности принятия производственных решений и программ и их реализации в конкретном продукте находится в компетенции разных специалистов и соответственно разных структурных подразделений.

Взаимодействие подразделений между собой осуществляется в соответствии с жёсткими иерархическими отношениями. В данной структуре каждое подразделение имеет свои чётко определённые обязанности и функции, а также подчиняется руководству вышестоящего уровня.

Характеристика и взаимодействие служб отеля ООО «Нова», гостиница Новотель;

1) Директор отеля ООО «Нова» Новотель осуществляет контроль над функциональными службами, представленными на рисунке. В его обязанности входит планирование бюджета гостиницы, проверка и оценка качества предоставления гостиничных услуг, планирование обучения и повышения квалификации сотрудников.

2) Служба приема и размещения является одним из главных служб отеля. Она осуществляет:

- бронирование мест в гостинице;
- регистрацию и размещение туристов;
- оформление расчетов при выезде гостя;
- предоставление различной информации;
- сбор и хранение информации о гостях.

3) Отдел продаж и маркетинга занимается, главным образом, повышением загрузки гостиницы, привлечением клиентов, разработкой маркетинговых стратегий, управлением рекламой и продвижением услуг гостиницы. Он должен взаимодействовать с ресепшн и бронированием для эффективного управления загрузкой гостиницы. Служба управления номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях. Также она контролирует соблюдение санитарно-гигиенических требований.

4) Служба управления номерным фондом отвечает за своевременную подготовку номеров для гостей, их обслуживание, поддержание комфорта в номерах, соблюдение чистоты в жилых и нежилых помещениях. Также она контролирует соблюдение санитарно-гигиенических требований.

5) Служба питания занимается организацией питания как гостей, так и персонала, взаимодействие с отделом обслуживания номеров для предоставления услуг по доставке еды в номер. В отеле ООО «Нова» Новотель расположены:

- ресторан японской кухни «Идзакая «Городовой»;
- кофейня «Кофема BY NOVOTEL»;
- фермерский ресторан дальневосточной кухни «Огонек»;
- паназиатский ресторан «Zuma».

6) Отдел кадров занимается подбором и обучением персонала гостиницы.

7) Инженерно-техническая служба занимается организацией бесперебойного функционирования систем вентиляции, водоснабжения, электроснабжения, отопления, а также устранением неполадок на территории гостиницы.

Таким образом, линейно-функциональная организационная структура отеля ООО «Нова» Новотель упрощает директору и руководителям служб предприятия контролировать своих подчиненных, а также сотрудникам предприятия упрощает взаимодействие между службами.

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

Важная задача отеля – это получение дохода за счет оказанных услуг в отеле.

Задачи ООО «Нова» Новотель:

- обеспечение безопасности жизни гостей;
- обеспечение качественными услугами;
- предоставление номеров для проживания гостей в надлежащем качестве;
- развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом ООО «Нова» Новотель

Виды деятельности (услуг) предприятия [4]:

- 55.10 – деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания;
- 55.90 – деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания;
- 56.10 – деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;
- 56.10.1 – деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;
- 68.20 – аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом;
- 68.32 – управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе;
- 74.30 – деятельность по письменному и устному переводу;

- 81.22 – деятельность по чистке и уборке жилых зданий и нежилых помещений прочая;
- 81.29. – деятельность по чистке и уборке прочая, не включенная в другие группировки;
- 82.19 – деятельность по фотокопированию и подготовке документов и прочая специализированная вспомогательная деятельность по обеспечению деятельности офиса;
- 82.99 – деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки.

1.5 Перспективы развития предприятия

ООО «Нова» Новотель – это доступный французский бренд группы компаний Accor, в состав которого входит 400 отелей, расположенных в более чем 60 странах мира. Первый отель бренда был открыт во Франции в 1967 году, он состоял из номеров стандартной планировки с отдельной ванной комнатой, телефоном и телевизором. В России же насчитывается 8 филиалов в разных уголках страны: Архангельск, Красная Поляна, Москва, Санкт-Петербург, Сочи, Екатеринбург, Красноярск и Владивосток. [5] В 1992 году был открыт первый отель в России – «Новотель Москва, аэропорт Шереметьево»

Идея создания ООО «Нова» Новотель пришла в голову Жерару Пелиссону, который был основателем и генеральным директором Accorhotels, в середине 1950-х годов. В то время в Европе наблюдался большой рост туризма, и Пелиссон увидел возможность создать новый тип отеля, который бы предлагал комфорт и удобство для гостей. Новотель стал первым отелем, который предложил концепцию All Inclusive (все включено). Эта концепция стала очень популярной среди туристов и других гостей, и ООО «Нова» Новотель стал одним из самых узнаваемых брендов в гостиничной индустрии.

В 2000-е годы сеть отелей Novotel пережила период значительной трансформации, направленный на укрепление своего позиционирования как бренда для широкой аудитории и адаптацию к меняющимся потребностям путешественников. Сеть отелей усиливает фокус на гостеприимстве, вводя новые стандарты сервиса и усовершенствуя инфраструктуру отелей. Novotel провел масштабные рекламные кампании, направленные на укрепление имиджа бренда и повышение узнаваемости в мире. Активно использует цифровые каналы коммуникации для взаимодействия с гостями и расширения охвата аудитории. В целом, 2000-е годы стали периодом значительного развития для сети отелей Novotel. В это время бренд укрепил свою позицию как один из ведущих в мире, предлагающий современное и комфортное проживание для широкой аудитории путешественников.

Сегодня сеть отелей Novotel – это одна из крупнейших в мире сетей отелей, предлагающая разнообразные услуги и комфортное проживание для всех категорий путешественников.

Планы сети отелей Novotel:

- открыть новые отели по всему миру, включая развивающиеся рынки;
- совершенствовать сервис и внедрить инновации, для более комфортного пребывания гостей в отеле;
- развить индивидуальный подход к гостям;
- активно использовать цифровые каналы коммуникации для расширения охвата аудитории и повысить узнаваемость бренда;
- создать стратегические партнерства с ведущими компаниями в туристической индустрии;
- способность быстро адаптироваться к изменениям на рынке.

Таким образом, сеть отелей Novotel стремится оставаться конкурентоспособным брендом в сфере гостеприимства, предлагая современные отели с удобным расположением, качественным сервисом и инновационным подходом.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова» Новотель

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова» Новотель

Направления деятельности ООО «Нова» Новотель;

- проживание (комфортабельные номера, основные и дополнительные услуги);
- питание;
- бизнес-услуги (конференц-залы, бизнес-центр);
- развлечения (тренажёрный зал).

ООО «Нова» Новотель – это четырехзвездочный отель. Особенности данной категории:

- парковка у (или вблизи) центрального входа для остановки автотранспорта;
- наличие отдельного входа в предприятие питания - вывеска с его названием;
- бутилированная питьевая вода в номере;
- кондиционирование воздуха в номерах и общественных помещениях;
- наличие лифта, отдельно для гостей и служебный;
- номера "высшей категории" - не менее 5 процентов общего количества номеров;
- смена постельного белья 1 раз в 2 дня.

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

Цены на номера в гостинице ООО «Нова» Новотель представлены в таблице 1. [6]

Таблица 1 – Цены на номера в отеле ООО «Нова» Новотель на 1 июня 2024 года

Категория номера	Цена (руб)
Standart	9 700
Standart с завтраком	11 500
Superior Twin/Double	10 200
Superior Twin/Double с завтраком	12 000
Представительский	20 200
Представительский с завтраком	22 000
Люкс	20 200
Люкс с завтраком	22 000

Основные и дополнительные услуги при отеле: банкомат; камера хранения; прачечная; трансфер; отопление; трансфер: до и от аэропорта (платно); круглосуточная стойка

регистрации; лобби и public area; обслуживание номеров; ускоренная регистрация заезда и отъезда; сейф; тип сейфа: в номере, у администратора; консьерж-сервис; условия размещения с животными: платно (только собаки); конференц-залы; бизнес-центр.

Характеристика номерного фонда:

– удобства номера Standart: двуспальная кровать; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; станция для приготовления чая/кофе; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; фен;

– удобства номера Superior: одна двуспальная кровать или две отдельные; рабочая зона с письменным столом; журнальный стол с мягкими креслами; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; станция для приготовления чая или кофе; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; тапочки; фен;

– удобства номера Представительский: двуспальная кровать King size; двухспальный, раскладной диван; рабочая зона с письменным столом; журнальный стол с мягкими креслами; массажное кресло Yamaguchi; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; комплиментарная вода; кофе-машина «Nespresso», в номерах категории «Executive» и «Suite»; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; халат; тапочки; фен;

– удобства номера Люкс: двуспальная кровать King size; двухспальный, раскладной диван; рабочая зона с письменным столом; обеденный стол со стульями; журнальный стол с мягкими креслами; массажное кресло Yamaguchi; Smart-TV с плоским экраном; персональный сейф; мини-холодильник; комплиментарная вода; кофе-машина «Nespresso», в номерах категории «Executive» и «Suite»; индивидуальная система кондиционирования; туалетно-косметические принадлежности; халат; тапочки; фен; дополнительный туалет.

Общая информация об отеле: тип гостиницы: бизнес-отель; количество звезд 4; дата постройки: 2021; время заезда: 15:00; время выезда: 12:00; удобства для людей с ограниченными возможностями здоровья; номера для маломобильных групп населения.

Таким образом, в гостинице «Новотель Владивосток» представлены основные услуги и большой спектр дополнительных услуг, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным, а индивидуальный подход к каждому гостю делает пребывание незабываемым. Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятие ООО «Нова» Новотель. Культура предприятия

Бронирование номера – это процесс закрепления за конкретным туристом места в гостинице.

Алгоритм действия при бронировании номера по телефону:

- согласно международным стандартам, прием звонка должен осуществляться до начала 4-го гудка;
- приветствие на основе международного стандарта приветствия, обозначить наименование отеля и имя менеджера отдела бронирования или администратора;
- уточнить имя гостя, как к нему можно обращаться;
- выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое. Уточнить даты заезда и количество гостей;
- спросить про пожелания к номеру;
- предложить гостю подходящие номера, описать их (название номера, площадь и количество комнат, тип кровати, зонирование помещения, стоимость, начиная с более дорогого);
- оформить бронирование, для этого достаточно взять ФИО и контактные данные гостя;
- уточнить у гостя планируемое время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь;
- поблагодарить за звонок и попрощаться с гостем.

Алгоритм действий при заселении гостя:

- установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия;
- уточнить имя гостя;
- узнать бронировал ли гость номер;
- попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя;
- сделать ксерокопию паспорта гостя;
- попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму;
- рассказать основную информацию об отеле, а именно: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги;
- выдать гостю ключ от номера;
- предложить гостю помощь с багажом;

– удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов и попрощаться с ним.

Алгоритм действия при выезде гостя из отеля:

- поприветствовать гостя, узнать, чем можете помочь;
- уточнить имя и номер комнаты;
- попросить ключ от номера;
- спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило;
- если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет и попросить гостя его перепроверить;
- узнать способ оплаты;
- выписать счет за проживание и дополнительные услуги, положить финансово-отчетные документы в конверт и отдать их гостю;
- попрощаться с гостем.

Культура гостиницы ООО «Нова».

Все сотрудники, обслуживающие гостей, на форменной одежде носят личные значки с эмблемой. Сотрудники обслуживающего персонала гостиницы внешне аккуратны, имеют подтянутый вид. Персонал гостиницы носит специальную форму, которая соответствует требованиям обслуживания в предприятии.

Работник контактной зоны имеет такое качество, как конфликтоустойчивым. Но это означает не только уметь грамотно избегать конфликта, но и полностью владеть приемами по его управлению. Способность управлять конфликтом складывается из ряда умений:

- воспринимать конфликтные проявления в окружающих людях и в себе самом как можно раньше и как можно объективнее;
- противостоять действиям, провоцирующим разжигание конфликта;
- использовать различные приемы аргументации для объяснения и выражения своих намерений без усиления конфликтного потенциала ситуации;
- разряжать конфликтную ситуацию и прояснять разногласия;
- объективно оценивать границы своих возможностей в преодолении конфликта и готовность обратиться к помощи третьих лиц.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова» Новотель

OPERA PMS (Property Management System) – это комплексная система управления гостиничным бизнесом, разработанная компанией Oracle Hospitality. Она широко используется в гостиничной индустрии по всему миру для автоматизации и оптимизации различных аспектов управления отелем.

Основные преимущества:

- 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;
- OPERA PMS предоставляет полный функционал управления тарифами, гибко адаптируя их в соответствии с динамикой спроса;
- инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчеты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения;
- 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;
- мультифункциональная панель Front Desk позволяет селить гостя одним кликом, оперативно выставить счета в режиме «click-n-drag», оставлять сообщения для гостя с определением его локации, а также предоставлять круглосуточно гостевой сервис без прерывания на ночной аудит.

ООО «Нова» Новотель используют программное обеспечение от компании Microsoft.

Пакеты документов, используемых в отеле;

- документы для бронирования (формы бронирования, подтверждения бронирования, ваучеры);
- регистрационные карты гостя (содержат информацию о госте, его пребывании, контактные данные и др.);
- счета и квитанции (выставляются гостям за проживание, услуги и дополнительные расходы);
- акты выполненных работ (используются для оформления услуг, оказываемых гостям (например, услуги прачечной, химчистки, ресторана));
- договоры с контрагентами (отели заключают договоры с турагентами, корпоративными клиентами, поставщиками услуг и т.д.);
- внутренняя документация (включает в себя различные инструкции, регламенты, отчеты, которые используются для организации работы персонала)

Форма используемых документов:

- Microsoft Word для ведения деловой переписки, создания документов. Microsoft Excel для ведения таблиц, графиков, анализа данных.

Можно сказать, что ООО «Нова» Новотель демонстрирует стратегический подход к использованию информационных технологий, что позволяет отелю достигать высоких результатов в своей деятельности.

3 Технология продвижения и стимулирование продаж гостиничного продукта

Основные аспекты маркетинговой деятельности, которые применяются в отеле ООО «Нова» Новотель

– целевая аудитория – определение целевой аудитории и понимание их потребностей является ключевым аспектом успешной маркетинговой стратегии;

– продвижение через онлайн-каналы – использование социальных сетей, поисковой оптимизации (SEO), контекстной рекламы и других онлайн-инструментов для привлечения клиентов, и продвижения услуг отеля;

– онлайн-репутация – управление онлайн-репутацией через обратную связь клиентов, отзывы и рейтинги на платформах бронирования.

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

Можно выделить такие важные функции продвижения гостиничных услуг отеля ООО «Нова» Новотель как:

- создание престижного имиджа;
- информирование об услуге, ее свойствах и качествах;
- поддержание популярности услуги;
- изменение способа использования услуги;
- стимулирование покупателей перейти на более дорогие услуги;
- ответы на вопросы потребителей;
- донесение полезной информации о гостиничной компании.

Методы продвижения гостиничных услуг на рынке [6]:

1) реклама – информация, распространенная любимым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижению на рынке. Виды рекламы: наружная реклама (щиты, вывески, указатели), интернет (баннеры, текстовая реклама), печатные СМИ (текстовая реклама), телевидение (видеоролики, бегущие строки, спонсорство), радио (дикторское объявление, вставки);

2) стимулирование продаж гостиничного продукта – это система мер, направленных на повышение покупательского спроса, ускорение и интенсивность процесса его реализации. Используют такие методы и средства стимулирования продаж гостиничных услуг как:

- работа с постоянными клиентами, регулярная рассылка им информации о гостиничном продукте, поздравления;

- купоны на право бесплатного пользования отдельными услугами гостиницы: бассейн, спортплощадки, пляж и др.;

- премии в виде бесплатного предоставления недорогих товаров (услуг), например, бокал вина, сувенир, рекламный альбом;

- награды за регулярное пользование гостиничными услугами (бонусы, скидки);

- конкурсы и лотереи;

- экспозиции в местах продаж;

- проведение различных семинаров, рекламных дней или выездных показов, способствующих привлечению клиентов.

Способы стимулирования продаж в ООО «Нова» Новотель:

- Wedding Day – тариф для молодоженов (действует скидка 50% на ранний заезд; продлевается выезд до 14:00; приоритет в выборе номера; комплемент от отеля);

- дети живут и завтракают бесплатно (при совместном проживании с родителями дети до 16 лет живут бесплатно, также есть возможно бронирования смежных номеров, в одном из которых будут проживать дети со скидкой 50%).

Таким образом, успешное продвижение и стимулирование продаж гостиничного продукта требует комбинации различных технологий и стратегий, а также постоянного анализа результатов для оптимизации маркетингового продвижения. Также важно подбирать и выявлять правильные способы стимулирования продаж.

4 Система обеспечения безопасности

Системы безопасности гостиницы – это разработка, внедрение и обеспечение функционирования комплекса организационных и технических мер по недопущению неприемлемого финансового ущерба гостинице вследствие реализации случайных или умышленных угроз. Под безопасностью пребывания клиентов понимается конфиденциальность, личная безопасность пребывающих в гостинице, сохранность человеческой жизни, гостиничного имущества и имущества клиентов при гостиничном обслуживании [7].

Гостиница ООО «Нова» Новотель оборудована современной системой видеонаблюдения, системой экстренного оповещения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, системой охранного освещения, системой пожарной безопасности, средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции), что позволяет вовремя и правильно среагировать при возникновении опасных ситуаций.

Антитеррористическая защищенность гостиницы обеспечивается благодаря следующим действиям:

- обеспечение подготовки работников гостиницы к действиям при угрозе совершения и при совершении террористического акта на территории гостиницы;
- осуществление мероприятий по защите информации;
- осуществление контроля за соблюдением лицами, находящимися на территории гостиницы, требований к обеспечению антитеррористической защищенности гостиницы;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий для обеспечения безопасности гостиницы;
- разработка организационно-распорядительных документов по организации охраны, пропускного режима на территории гостиницы.

Для обнаружения факта возгорания в гостинице используются различные типы пожарных датчиков [8]:

- дымовые – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях;
- тепловые – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

Безопасность в гостинице – это надежная защита не только гостей, но и персонала от грабителей, пожаров, террористов. Обеспечение требований гостиниц по безопасности

жизнедеятельности минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

Предварительная подготовка:

- получение бронирования (обработка заявок от гостей (онлайн, телефон, турагентства), подтверждение брони, внесение данных в систему управления отелем Office PMS);

- подготовка номера (уборка и проверка оснащения номера согласно стандартам отеля и пожеланиям гостя (тип кроватей, этажность, вид из окна, наличие доп. принадлежностей));

- подготовка документов (печать регистрационных карт, подготовка ключей от номера, информационных материалов об отеле и услугах);

Прибытие и регистрация гостя:

- приветствие (доброжелательное приветствие гостя, предложение помощи с багажом);

- проверка паспорта или другого удостоверения личности;

- заполнение регистрационной карты (предоставление гостю необходимой информации и помощь в заполнении);

- оформление оплаты (проверка гарантии бронирования (при наличии), прием оплаты за проживание и дополнительные услуги);

- выдача ключей.

Пребывание гостя:

- предоставление информации об услугах (рассказ о предоставляемых услугах, часы их работы, расположение на территории отеля)

- выполнение запросов (оперативное и качественное выполнение всех запросов гостя);

- решение возможных проблем (быстрое и эффективное реагирование на жалобы и проблемы, возникшие у гостя, поиск компромиссных решений).

Отъезд гостя:

- проверка счета (предоставление гостю детализированного счета за все предоставленные услуги);

- прием оплаты (получение оплаты по счету удобным для гостя способом);

- выписка из отеля (деактивация ключей, удаление данных из системы);

- прощание (благодарность за выбор отеля, приглашение посетить отель вновь).

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

Opera Property Management System (PMS) – это программное обеспечение, разработанное для автоматизации и управления операциями в гостиничном бизнесе.

Функции программы Opera (PMS):

- бронирование и регистрация гостей;
- управление номерами и инвентарем;
- функции отчетности;
- интеграция с финансовыми системами;
- управление гостевыми запросами;
- интеграция с другими системами;
- безопасность данных.

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

Исполнитель гостиничных услуг обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям;
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены,

потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда – это важнейший аспект гостиничного бизнеса, от которого напрямую зависит удовлетворенность гостей и, как следствие, прибыльность предприятия.

Персонал этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием. Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, пажи (посыльные), багажисты, лифтеры, консьержи, курьеры, водители. Иногда работу этой службы координируют консьержи.

Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит парковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и дальше разносят по номерам.

Паж (посыльный) или коридорный сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного.

Множество важных услуг выполняют консьержи. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле либо на этажах. К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами, относятся: приобретение и доставка билетов в театр; заказ столика в городских ресторанах; заказ и доставка билетов на различный транспорт; резервирование мест в различные косметические салоны; предоставление информации о достопримечательностях и интересных событиях, происходящие в месте пребывания гостей; помощь в экстренных случаях; выполнение личных поручений клиентов.

Специфика службы обслуживания заключается в том, что персонал должен обладать максимально возможной информацией как о самом отеле и его службах, так и о местных условиях и достопримечательностях.

В состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят следующие сотрудники.

– руководитель службы – контролирует работу всех сотрудников службы и отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций;

– заместитель руководителя службы – отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы;

– директор прачечной-химчистки – отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды;

– менеджер – специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена.

– горничная – занимается уборкой гостиничных номеров;

– ночной дежурный – отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует.

Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

Согласно пункту 26 Правил предоставления гостиничных услуг потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Как правило, суммы штрафов в случае порчи или утраты имущества гостиницы устанавливаются в прейскуранте гостиницы в отдельном разделе.

В бухгалтерском учете гостиницы суммы полученного возмещения за причиненный ущерб признаются внереализационными доходами и отражаются по кредиту счета 91-1 субсчет "Поступления за возмещение ущерба".

Акт о порче имущества должен содержать: наименование документа, дату, наименование гостиницы, что испорчено, количество и стоимость, а также подписи сотрудника гостиницы, выписывавшего акт, и проживающего.

Акт о порче имущества составляется в произвольной форме, поскольку такой формы нет среди унифицированных форм первичных документов.

Акт составляется работниками гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию, второй - материально-ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество гостиницы, третий выдается на руки плательщику.

Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

При выполнении уборочных работ существует несколько важных принципов: поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю; уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставаться в местах общего пользования; горничные, уборщицы не должны отвлекать на личные дела во время выполнения уборочных работ.

Комплексы средств для уборки вкл.: средство для мытья и обработки санитарно-технического оборудования (они же дезинфицирующие); средство для уборки стеклянных и зеркальных поверхностей; средство для удаления пыли и загрязнений с деревянных и синтетических поверхностей; средство для удаления загрязнений с кафельной плитки; освежители воздуха.

Уборочные материалы:

- средство для ежедневной уборки: средство для уборки сантехники; для уборки полов с твердым покрытием; универсальное моющее ср-во для ежедневной уборки;

- средство для ежедневной уборки: средство для уборки сантехники; для уборки полов с твердым покрытием; универсальное моющее ср-во для ежедневной уборки;

- средство по уходу за полами с твердым покрытием: моющие и поддерживающие средства для автоматической машины; моющие средства для сильнозагрязненных полов; для ухода за полами из дерева и натурального линолеума; для глубокой очистки полов;

- средства для многоцелевой уборки: спиртосодержащие моющие средства для стен, окон, мебели из пластика; очиститель для синтетических поверхностей;

- средства для спецобработки поверхностей: аэрозоли для удаления пыли, отпечатков пальцев, пятен; порошок для кристаллизации мрамора; лак для пола с сильным блеском; средство для пропитки пористых каменных полов и защиты ковровых покрытий;

- для чистки ковров и текстиля: средство для очистки ковров моющих пылесосов; шампуни для сухой или влажной пенной уборки ковров; для удаления жевательной резинки; аэрозоль для удаления пятен не растворимых водой; пенное средство для удаления пятен растворимых водой;

- средства для санитарно-гигиенической уборки: средство для удаления кальциевых отложений (периодическая уборка); сильное кислотное средство для удаления различных отложений (генеральная уборка); кислотное средство для сантехники (ежедневная уборка); моющее и дезодорирующее средство для мытья полов, стен и сантехники.

Уборочная техника:

– уборочная и сервисная тележка должна быть изготовлена из высококачественных материалов; ткань мешков изготовлена из долговечной ткани(винил, нейлон); тележка должна иметь защитные бамперы, чтобы не повреждать стены; колеса должны быть на подшипниках; ведра и лотки должны из ударопрочного и термостойкого пластика; габаритные размеры должны соответствовать вместимости кабин служебных лифтов;

– пылесос для сухой уборки, ковроочистители и ковромойки, полотеры (полируют полы), поломочные комбайны, подметальные машины (наружно), автомат для мытья ступеней эскалаторов.

Инвентарь: приспособления для мытья окон, витрин: губки для смачивания; приспособления для нанесения лака и воска; стяжки для удаления жидкости из пола; ведра и тряпки для уборки пола; рукавички и губки для очистки раковин и ванн; стремянки; совки, веники, корзины

ПК.2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

Служба бронирования является одним из важных подразделений в общей управленческой структуре гостиницы и входит в состав службы приема и размещения (Front office).

К основным функциям службы бронирования относятся: предварительный заказ мест и номеров в гостинице, прием заявок, их обработка, составление необходимой документации.

Службу бронирования возглавляет менеджер, который управляет и координирует ее деятельность, контролирует процесс обучения и развития агентов отдела бронирования и участвует в разрешении проблемных ситуаций. Агент по бронированию обеспечивает быстрое и эффективное обслуживание гостей, принимает запросы на бронирование номеров и услуг и предоставляет точную информацию по интересующим вопросам. Менеджер отдела бронирования следит в первую очередь за тем, чтобы прием заявок и процедура бронирования осуществлялись в соответствии со стандартами, а также за урегулированием сложных ситуаций. Клерк отвечает на входящие звонки, занимается индивидуальным и групповым бронированием. Team leader выполняет те же функции, что и клерк, а также заменяет менеджера в его отсутствие. Координатор отдела бронирования проводит проверку броней: звонит гостям, чтобы узнать актуальность запроса, уточняет время заезда, необходимость предоставления визовой поддержки или трансфера, выясняет, не возникла ли потребность в каких-либо дополнительных услугах.

Отдел продаж занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, а также взаимодействует с туристскими агентствами.

Менеджеры по продажам:

- ведут поиск новых клиентов;
- заключают договора;
- поддерживают отношения с уже существующими клиентами.

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 ч той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

Необходимо оценить все затраты, связанные с предоставлением услуг, включая операционные расходы (зарплата персонала, коммунальные платежи, обслуживание помещений), затраты на обслуживание номеров (уборка, постельное белье, туалетные принадлежности), затраты на питание и напитки, маркетинговые расходы.

Переменные затраты изменяются в зависимости от количества гостей или использования услуг (например, стоимость уборки номера), в то время как постоянные затраты остаются неизменными независимо от загрузки гостиницы (например, аренда помещения). Оба типа затрат должны быть учтены при калькуляции.

Необходимо учитывать амортизацию оборудования, мебели, ремонтов и других активов, чтобы распределить их стоимость на каждую услугу.

После оценки всех затрат необходимо установить цену, которая покроет затраты и принесет прибыль. Цена должна быть конкурентоспособной на рынке, учитывать спрос и предложение, а также уровень сервиса и удобства, предоставляемых гостям.

Необходимо учесть налоги и комиссии, которые могут взиматься при продаже услуг через различные каналы (онлайн-бронирование, туристические агентства).

Определение стратегии ценообразования, включая специальные предложения, сезонные скидки и другие маркетинговые акции.

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор должен содержать:

- наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об

аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

– сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

– сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

– сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

– период проживания в гостинице;

– время заезда и время выезда (расчетный час);

– иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

Размещение гостиниц не допускается в жилых помещениях. Собственная территория гостиницы должна содержаться в чистоте, вход в гостиницу должен быть освещен.

Запрещается размещать номера гостиниц в подземных и цокольных этажах, а также в помещениях, расположенных непосредственно над автостоянкой, размещенной в подземных и цокольных этажах здания.

Отделка помещений кладовых для хранения чистого и грязного белья, помещений для хранения и обработки инвентаря, панелей в кухнях, полов, а также стен в местах установки раковин и других санитарно-технических приборов должна быть выполнена из влагостойких и устойчивых к дезинфицирующим средствам материалов, доступной для уборки.

Наматрасники, ковровые изделия должны быть из материалов, подвергающихся сухой, влажной или химической очистке.

Стирка и дезинфекция постельного белья, стирка специальной одежды работников должна проводиться в специализированных организациях по договору или самостоятельно в гостиницах. Чистое белье должно храниться в помещении, оборудованном шкафами или

стеллажами. Стеллажи должны иметь гигиеническое покрытие, устойчивое к средствам дезинфекции.

Уборка номеров с применением моющих средств и дезинфекция номеров должны проводиться со следующей периодичностью: заселенных номеров — ежедневно, а также после каждого выезда проживающих, мест общего пользования (вестибюля, холлов, коридоров) не реже одного раза в месяц. Окна моются не менее двух раз в год.

Ванны, сидения и крышки унитаза, биде, ручки для спуска воды и дверей туалетов в заселенных номерах гостиниц и в туалетах общего пользования гостиниц должны ежедневно обрабатываться дезинфицирующими средствами. В номерах гостиницы унитазы и писсуары туалетов должны обрабатываться средствами дезинфекции после выезда, в туалетах общего пользования унитазы и писсуары туалетов — ежедневно.

Мягкий инвентарь (матрасы, на матрасники, подушки, одеяла) должен подвергаться камерной дезинфекции по эпидемиологическим показаниям непосредственно хозяйствующим субъектом, либо обработка может проводиться в иных организациях, имеющих дезинфекционные камеры.

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

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, горничная надевает чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. У горничной имеется тележка для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

- проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;
- протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а также в наличии полной выкладки предметов сангигиены.

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, ежедневная текущая уборка жилых номеров проводится в следующей последовательности:

- помещение номера проветривается в течение 20-30 минут: зимой открывается форточка, летом - окна;
- моется посуда, оставленная гостем, и накрывается чистым полотенцем до конца уборки;
- далее горничная приступает к уборке постели: снимается и перевертывается матрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;
- заправляется постель следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее был подвернут под матрасник;
- расправляются подушки, и все закрывается одеялом с пододеяльником (обязательно закрывая подушки), затем все накрывается покрывалом;
- удаляется пыль с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника;
- удаляется пыль из ковра, прикроватного коврика, с напольного покрытия, пола.

Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Технология приёма гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

- наличие в службе приёма компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счёт каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор;
- наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров;
- проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ;

– оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы;

– проведение определённого вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

ПК.2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса.

Инженерно-техническая служба контактирует почти со всеми службами отеля. Административно-хозяйственная служба подает заявки на ремонт, и получает инфо о сроках вывода номеров в эксплуатацию. Служба приема и размещения подает информацию о статусе номеров для проведения профилактических и ремонтных работ, также данная служба активно информирует ИТС для оперативной реакции на проблемы гостей.

Также занимается поддержкой в рабочем состоянии систем безопасности гостиницы.

Технический отдел возглавляет менеджер, как правило, с техническим (инженерным) образованием. Он осуществляет контроль взаимодействия всех технических работников с тем, чтобы минимизировать издержки гостиницы, связанные с функционированием ее оборудования и систем.

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.

Документация качества включает следующие нормативные документы.

«Политика в области качества» является основным исходным документом, в котором руководство официально заявляет о своих целях, задачах и обязательствах в области качества предоставляемых услуг. Система качества является средством реализации политики в области качества.

«Паспорт гостиницы» — внутригостиничный (корпоративный) стандарт – описание технических характеристик гостиницы на основе применяемого отраслевого стандарта классификации гостиниц и сроки проведения ремонтно-восстановительных работ. Дополнительно в «Паспорт гостиницы» включается:

- описание сферы применения и статус «Паспорта гостиницы»;
- краткую характеристику предприятия и предоставляемых им услуг.

«Руководство по качеству» — дается описание организации и процедур, используемых в системе качества для реализации выработанной политики в области качества со ссылкой на документированные процедуры. Методические рекомендации по разработке общего руководства по качеству изложены в международном стандарте ИСО 10013 «Руководящие указания по разработке Руководств по качеству». Руководство по качеству может включать «Типовые рабочие процедуры», в которых содержится описание нормативных требований по

составу, содержанию и порядку выполнения работ, по взаимодействию подразделений и служб в ходе их выполнения, а также временные нормативы, например:

- правила поведения обслуживающего персонала;
- порядок заправки кроватей;
- расположение телефонов в комнатах и в ванной;
- количество и расположение вешалок в платяном шкафу и т. д.;
- время прихода горничной;
- поминутные нормы времени уборки помещений.

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

В зданиях гостиниц должны быть: отопление, водопровод с подачей холодной и горячей воды, система канализации, вентиляции и кондиционирования, электроснабжение и системы электрооборудования, газификации, механические устройства и системы, системы связи, сигнализации и вещания.

Каждый номер гостиницы должен быть оборудован звонками и кнопками сигнализации, автоматизации.

Паспортизация (ведение технических паспортов на все инженерные системы и оборудование с указанием технических характеристик, дат ввода в эксплуатацию, графиков обслуживания).

Планово-предупредительные работы (ППР) (разработка и строгое соблюдение графиков технического обслуживания, ремонтов, проверок и испытаний всего оборудования и систем).

Инструкции (наличие четких инструкций по эксплуатации для персонала, ответственного за работу инженерных систем).

Обеспечение безопасности:

- контроль и измерения (регулярный мониторинг параметров работы систем водоснабжения, канализации, электроснабжения, вентиляции и кондиционирования, отопления, пожарной безопасности);

- системы оповещения (исправное состояние и регулярная проверка систем пожарной сигнализации, оповещения о пожаре, систем эвакуации);

- обучение персонала (проведение инструктажей и тренингов для персонала по действиям в чрезвычайных ситуациях, правилам пользования противопожарным оборудованием).

Работа с просьбами и жалобами гостей.

Технологии работы с жалобами гостей:

- внимательно выслушать претензию гостя, дать выговориться;
- проявить эмпатию и показать свою готовность помочь, когда гость видит, что вы заинтересованы в решении вопроса, его доверие растет;
- извиниться, это нужно делать в любой ситуации, даже если неприятность случилась не по вине гостиницы, с жалобой обратились именно к вам;
- предложить решение проблемы, подумать, как поскорее можно исправить неприятную ситуацию: вызвать мастера, заменить услугу, предложить другой номер;
- сообщить гостю о решении вопроса, убедиться, что гость остался доволен.

ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт гостиничного предприятия:

- оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирование гостей об услугах гостиничного комплекса;
- доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него;
- предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения.

Персонал, занимающийся приемом гостей, должен обладать дружелюбным и профессиональным отношением, чтобы создать у посетителей ощущение радушия и уюта.

Процесс регистрации должен быть быстрым, эффективным и удобным для гостей, чтобы минимизировать ожидание при заезде.

Гостиничный персонал должен предложить гостям чистые, ухоженные и комфортабельные номера в соответствии с их запросами и предпочтениями.

Предоставить полную информацию о доступных услугах, ресторанах, развлечениях и других удобствах в гостинице или комплексе.

Сотрудники отеля должны оперативно решать проблемы и удовлетворять запросы гостей, таким образом, обеспечивая высокий уровень обслуживания.

Обеспечить безопасность и комфорт гостей, включая контроль доступа и безопасность помещений.

Таким образом, за счет профессиональности и компетенции сотрудников службы приема и размещения у гостя должен остаться положительный опыт пребывания в отеле. Также сохраняется или устанавливается репутация гостиничного комплекса.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей.

Обеспечить удобный и эффективный процесс размещения заказов для гостей, включая возможность размещения заказов через интернет, по телефону или лично.

Использовать специализированные системы учета заказов, которая позволяет отслеживать все заказы, их статус и выполнение.

Обеспечить своевременной и точной передачи заказов соответствующему персоналу, такому как персоналу обслуживания номеров, службе питания и другим.

Регулярный контроль качества приготовления и предоставления заказов, чтобы гарантировать соответствие стандартам обслуживания.

Включение всех заказов в систему учета для последующего расчета с гостями и отслеживания финансовых операций.

Сбор обратной связи от гостей относительно их заказов, для выявления недочетов и своевременного их устранения.

6 Индивидуальное задание

Выполнение обязанностей ночного портье

В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Первым шагом в этом процессе являются начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируются окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23:00, принимая на себя функции приема и расчетной части.

Одной из основных обязанностей ночного портье является обход здания в целях проверки исправности сигнализации и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье забирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время совершается не менее трех таких обходов. Время каждого заносится в специальный журнал.

Функциональные обязанности:

- проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения преискурантов цен и услуг, обоснованности применения скидок;

- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;

- ведение параллельного учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя;

- проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;

- проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле.

Работа ночного портье состоит в:

- проверке внесенных записей;

- составлении баланса счетов;

- разрешении противоречий;

- мониторинге кредитных организаций;

- подготовке оперативных докладов.

Описание системных процессов ночного аудита:

– поиск и обработка невыездов (гостей, дата выезда которых равна текущей дате). Для не выехавших гостей система предлагает либо их выписать, либо изменить дату выезда на следующую дату;

– поиск и обработка незаездов (гостей, дата заезда которых равна текущей дате). Незаехавшим гостям система автоматически меняет статус с бронирования на незаезд. Отдельно контролируется факт незаезда гостей с перерегистраций комнат. При создании специальных настроек система автоматически начисляет на счета незаехавших гостей с гарантированной бронью штраф за незаезд;

– обновление статуса комнат. Система автоматически изменяет статус на грязный для всех занятых комнат;

– обработка освобождения от налогов, при специальных настройках система автоматически корректирует начисления налогов на соответствующих счетах гостей;

– начисление дополнительных услуг, система автоматически начисляет ежедневные дополнительные услуги на счета гостей, у которых они определены;

– начисление тарифов и налогов, система автоматически начисляет на счета проживающих гостей тарифы проживания и соответствующие налоги;

– начисление деталей пакета, система автоматически начисляет детали пакета проживающим гостям;

– сохранение данных, система автоматически рассчитывает статистические данные и основные показатели гостиницы на текущую дату (коэффициент загрузки, показатели доходов проживания и дополнительных услуг, средний отпускной тариф, количественные показатели комнат и гостей) и сохраняет их для последующего использования в отчетах;

– обновление тарифов гостей, система автоматически изменяет на счетах проживающих гостей тариф проживания на завтрашний день согласно условиям, установленным соответствующим тарифным планом.

– очистка старой информации (записи контроля за действиями пользователей, записи сообщений гостям, таблицы наличия комнат до указанной даты).

Заключение

В ходе прохождения производственной практики в ООО «Нова» была достигнута поставленная цель закрепились и получены навыки по профессиональным модулям: ПМ. 02 «Предоставление гостиничных услуг»; ПМ. 03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе»». Была изучена структура гостиницы, были собраны материалы, необходимые для написания отчета.

Были выполнены следующие задачи:

- отработаны навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- выполнены поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- отработаны навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- выполнены обязанности ночного портъе;
- проведена приемка и оценка качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Знания и умения, приобретенные в ходе написания отчета по производственной практике, являются хорошим базисом для продолжения работы на гостиничном предприятии.

Гостиничная индустрия – это суть системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания. Она органически и естественно связывает рестораны, кафе, транспорт и экскурсии в единую цепь туристско-экскурсионного обслуживания. Поэтому крайне важно на гостиничном предприятии правильно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

В ходе исследования были изучены организационная структура управления предприятия и взаимодействия подразделений, внутренняя документация отеля, ее культура.

Сделав анализ, можно сказать, что структура управления гостиницы ООО «Нова» Новотель упрощает и дает возможность эффективной работы каждой службе предприятия; представлен большой спектр услуг и имеет успешное продвижение и стимулирование продаж гостиничных услуг; отель полностью хорошо оснащен системой безопасности.

Все гостиницы ООО «Нова» Новотель имеют общий Слоган: «Stay with someone you know» – переводится как – «Остановитесь с тем, с кем вы уже знакомы» Это означает, что в каждом отеле цепочки ООО «Нова» Новотель гость будет чувствовать себя как дома, и качество обслуживания будет на соответствующем уровне.

Список используемые источники

- 1 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers .– URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-cepnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 03.06.2024).
- 2 Гостиничная цепь Новотель. – Текст: электронный // freepapers. – URL: <https://www.freepapers.ru/107/gostinichnaya-cepnovotel/141103.890031.list1.html> (дата обращения: 03.06.2024).
- 3 Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. – URL: <https://классификация-туризм.пф/displayAccommodation/28149> (дата обращения: 04.06.2024)
- 4 List-Org – сервис проверки контрагентов. Официальный сайт. – URL: <https://www.list-org.com/company/12743387> (дата обращения 03.06.2024)
- 5 Novotel.Accor. – Официальный сайт. – URL: <https://novotel.accor.com/ru/country/> (дата обращения 16.06.2024)
- 6 Новотель Владивосток. – Текст: электронный // Забронируй. – URL: <https://zabroniryi.ru/hotels/vladivostok/novotel-vladivostok/info/20220522/20220523/> (дата обращения: 04.06.2024).
- 7 Технология продвижения гостиничного продукта на рынке. – Текст: электронный //megaobuchalka. – URL: <https://megaobuchalka.ru/8/197.html> (дата обращения: 08.06.2024).
- 8 Системы безопасности гостиницы. – Текст: электронный // studme. – URL: https://studme.org/358532/turizm/sluzhba_bezopasnosti (дата обращения: 08.06.2024).
- 9 Безопасность в гостинице. – Текст: электронный // frontdesk. – URL: <https://www.frontdesk.ru/article/bezopasnost-v-gostinice> (дата обращения: 10.06.2024).
- 10 УВД ПО СВАО ГУ МВД РОССИИ ПО Г. МОСКВЕ. – Официальный сайт. – URL: <https://xn--80ad1bj.xn--j1adp.xn--b1aew.xn--p1ai/document/6001474>

Приложение А

Карта расположения отеля ООО «Нова» Новотель

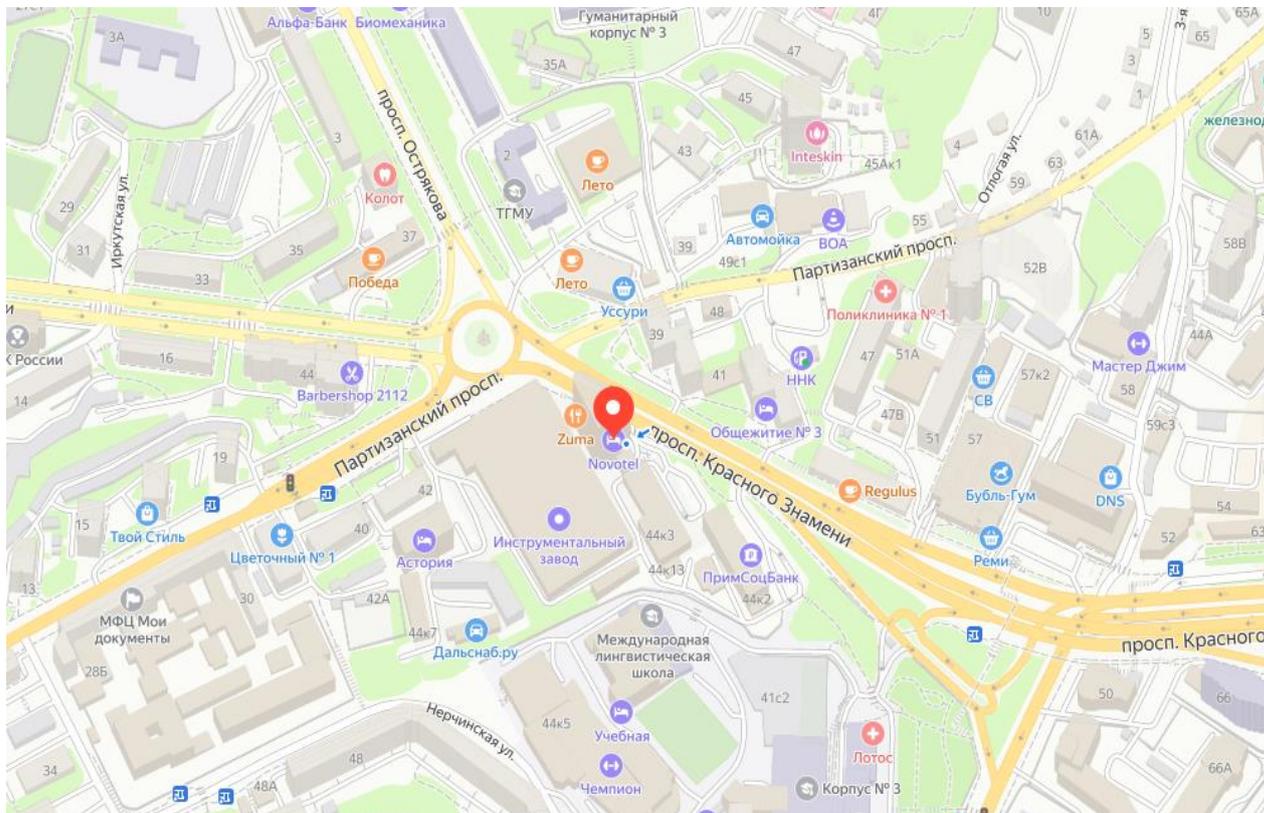


Рисунок А1 – Месторасположение ООО «Нова» Новотель

Приложение Б

Номера ООО «Нова» Новотель

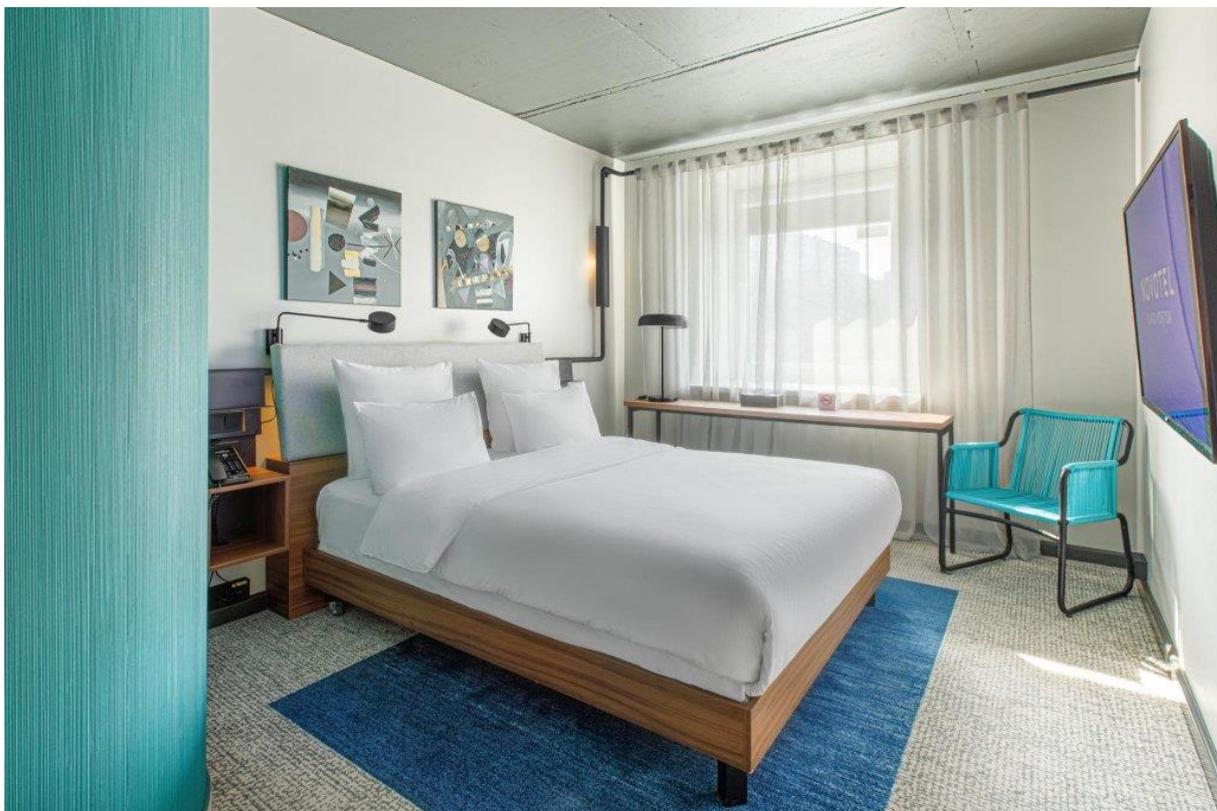


Рисунок Б1 – номер категории Standart

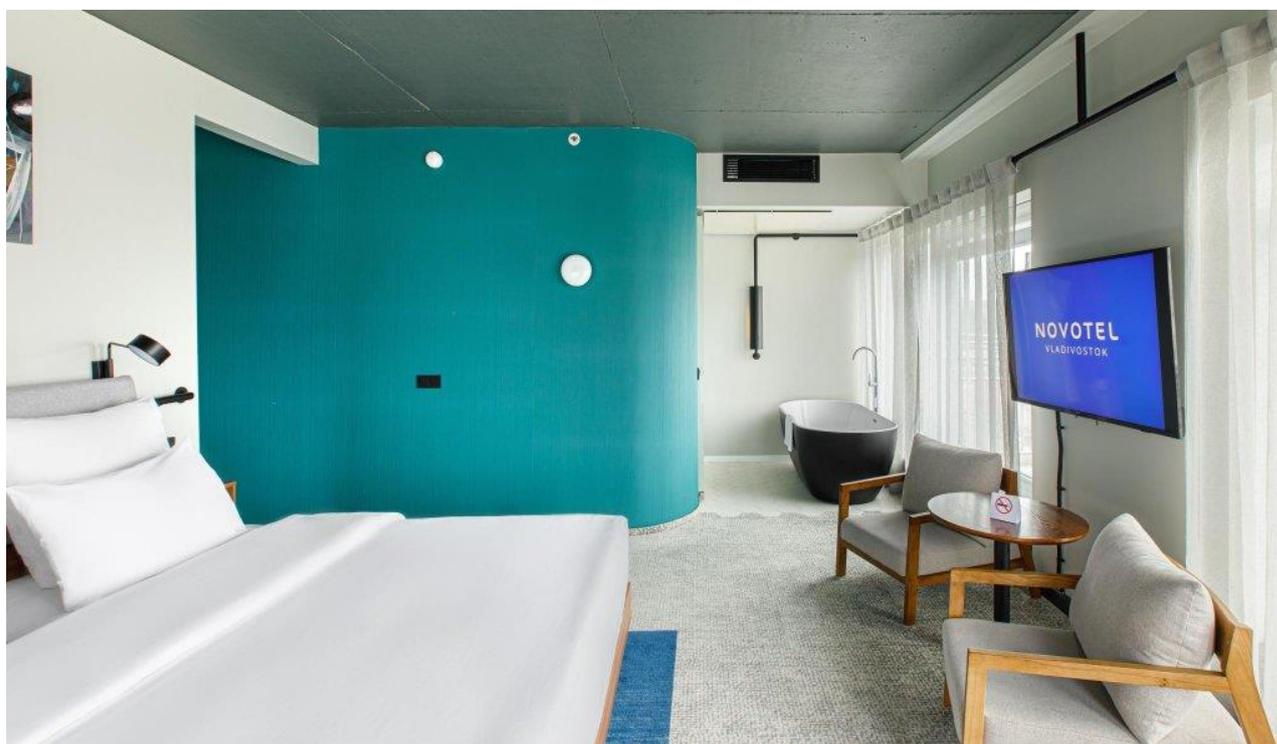


Рисунок Б2 -Номер категории Люкс

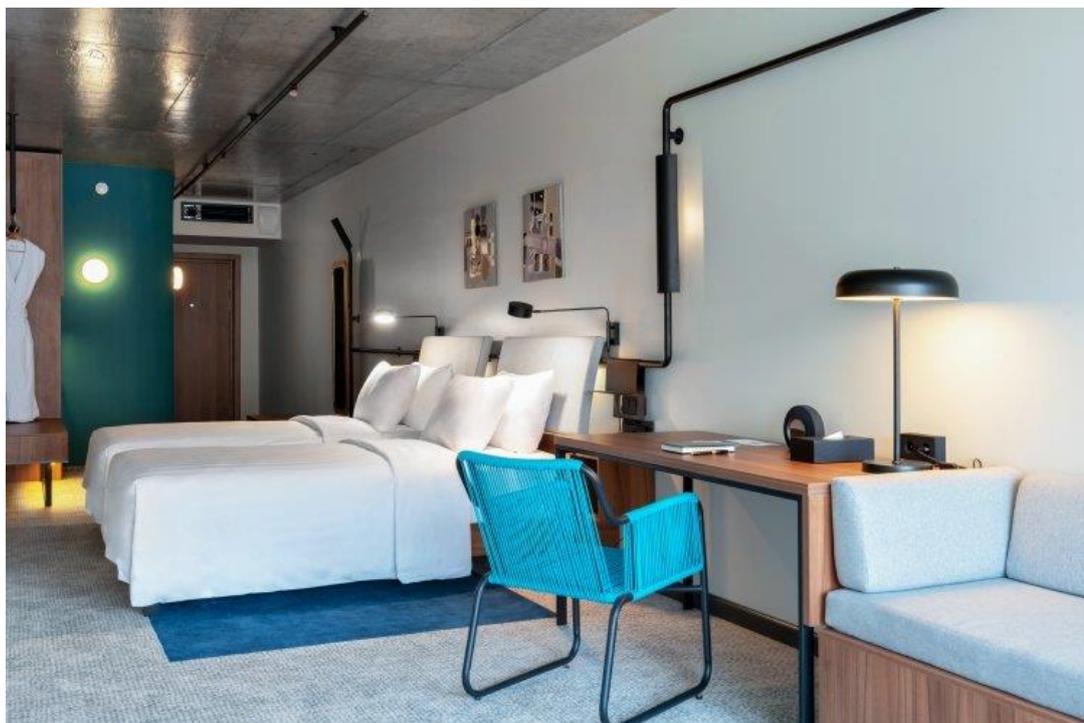


Рисунок Б.3 – Номер категории Superior

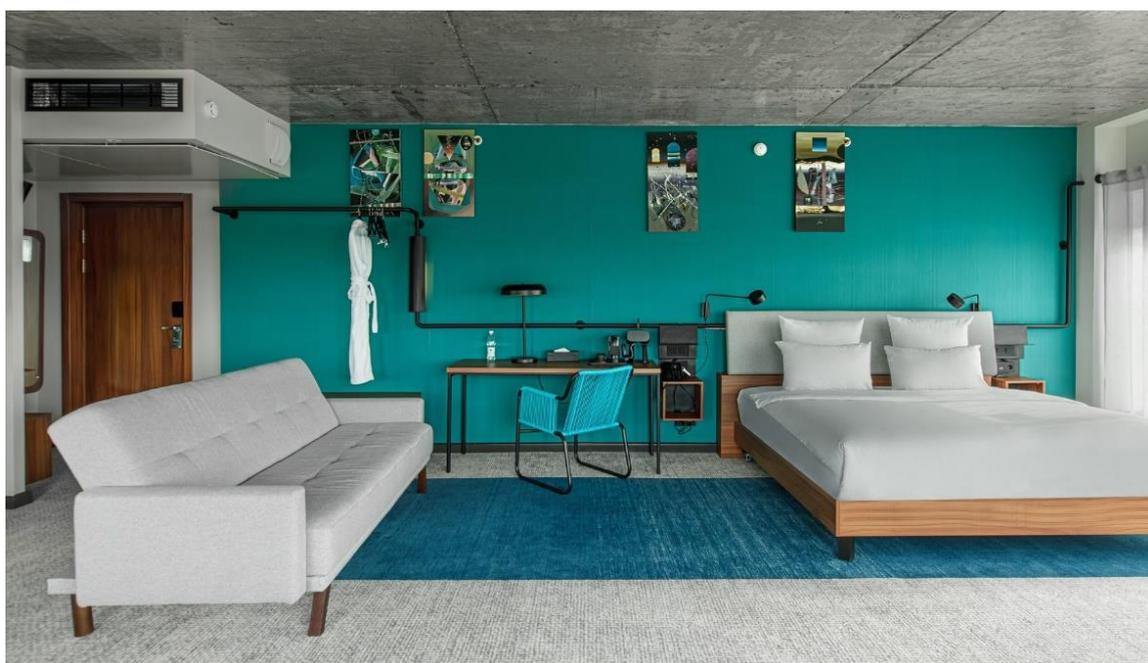


Рисунок Б.4 – Номер категории Представительский

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Аграмакова Вероника Павловна,

ФИО

обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часов с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

в организации

ООО «Нуба»
г. Владивосток, Тихоокеанский пр., д. 44/13
наименование организации, юридический адрес

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

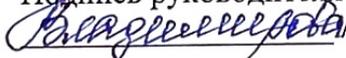
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	2
3	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	3
4	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	3
5	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	3
6	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	3
7	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	3
8	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	3
9	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	3
10	Выполнение обязанностей ночного портье	3
11	Выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	3
12	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	3
13	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	3
14	Проведение контроля готовности номеров к заселению	3

	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	
15	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	3
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	
16	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	3
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
17	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	3
	Ведение учета забытых вещей	
18	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	3
	Работа с просьбами и жалобами гостей	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	
19	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	3
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	
20	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	3
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
21	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	3
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
22	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «13» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «27» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Аграмакова Вероника Павловна,

ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часов с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

в организации ООО „Нова“

г. Владивосток, Пармизанский пр., д. 44/3.

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)
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 проживания в гостинице.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с	<i>Отлично</i>

		принятыми соглашениями.	
	ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	<i>Вместе</i>
	ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	<i>Вместе</i>
	ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Работа с просьбами и жалобами гостей. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	<i>Вместе</i>
Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			<i>Вместе</i>
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	<i>Вместе</i>
	ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление документов по	<i>Вместе</i>

		приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	
Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)			<i>Довлечен</i>

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 27 июня 2024 г.

Оценка за практику *Довлечен*

Руководитель практики от предприятия

С.С. *Юсупова С.С.*
 Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Аграмакова Вероника Павловна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничное дело/специалист по гостеприимству

Группа С-ТГ-23-Г1

Место прохождения практики ООО «Нова»

Сроки прохождения с «14.06.2024» по «27.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте

«27» июня 2024 г

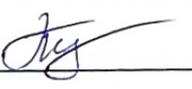
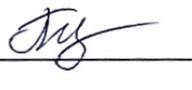
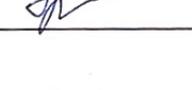
дата



подпись

Госодова С.С

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
14.06.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
15.06.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
17.06.2024	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	4	
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	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	

18.06.2024	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	5	<i>Sty</i>
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	<i>Sty</i>
19.06.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	<i>Sty</i>
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	<i>Sty</i>
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	<i>Sty</i>
	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	5	<i>Sty</i>
20.06.2024	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	<i>Sty</i>
	Ведение учета забытых вещей	5	<i>Sty</i>
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	<i>Sty</i>
	Работа с просьбами и жалобами гостей	5	<i>Sty</i>
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	<i>Sty</i>
21.06.2024	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	<i>Sty</i>
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	<i>Sty</i>
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	<i>Sty</i>
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	<i>Sty</i>
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	<i>Sty</i>
22.06.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	<i>Sty</i>
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	<i>Sty</i>
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	<i>Sty</i>
24.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	<i>Sty</i>
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	<i>Sty</i>
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	<i>Sty</i>

25.06.2024	Выполнение обязанностей ночного портье	5	<i>Жу</i>
	Выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	<i>Жу</i>
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	<i>Жу</i>
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	<i>Жу</i>
26.06.2024-	Обобщение полученных материалов	5	<i>Жу</i>
	Оформление отчёта практики	5	<i>Жу</i>
27.06.2024	Защита отчета по практике	5	<i>Жу</i>
	Дифференцированный зачет	5	<i>Жу</i>
27.06.2024	Составление отчета	5	<i>Жу</i>

Руководитель

М.П.



Жу
подпись

Тюсодова С.С.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Аграмаковой Вероники Павловны
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	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	Высокий

	духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		<i>высокий</i>
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	<i>высокий</i>
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	<i>высокий</i>
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	<i>высокий</i>
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	<i>высокий</i>

ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	<i>высокий</i>
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	<i>высокий</i>
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	<i>высокий</i>
ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	<i>высокий</i>
ПК 2.6	Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Работа с просьбами и жалобами гостей. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	<i>высокий</i>
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	<i>высокий</i>
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Ведение учета забытых вещей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	<i>высокий</i>

Руководитель практики (от организации) *Тя Тасарова С С* (фамилия, имя, отчество (при наличии) и тел.)
подпись



Характеристика

За время прохождения производственной практики с 14.06.2024-27.06.2024 в ООО «Нова», расположенной по адресу: г. Владивосток, Партизанский просп., 44, корп. В, студентка Аграмакова Вероника Павловна проявила себя дисциплинированной, стремящейся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия ООО «Нова». Под руководством опытных специалистов гостиницы, отработала навыки работы с профессиональными программами; проведение приемки и оценки качества уборки номеров; проведение контроля готовности номеров к заселению.

За период практики приобрёл следующие компетенции:

- отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потреби-лей;
- составить и обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- выполнить поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагент-тами и потребителями;
- отработать навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашени-ями;
- отработать навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- отработать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- провести приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Во время прохождения практики, проявила себя активной, дисциплинированной студенткой, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей производственной практики относилась очень ответственно, все поручения выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации
подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Аграмакова Вероника Павловна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Г1
согласно приказу ректора № 46.03 - 1 от 06.06.2024 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 2 недели с 14.06.2024 года по
27.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать
ООО «Новая»	14.06.2024	
ООО «Новая»	27.06.2024	