

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

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»
ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «27» мая по «22» июня 2024 года

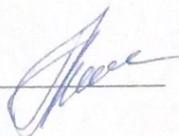
Студент группы СО-ГД-22-1



С.Л. Железцова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:

с оценкой Довольно

Руководитель

практики от ООО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	2
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	5
1.1 История создания и развития гостиницы «Новотель Владивосток»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	10
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	11
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel	12
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия	13
2.3 Информационные технологии предприятия.....	17
4 Система обеспечения безопасности.....	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	22
6 Индивидуальное задание	25
Заключение.....	27
Список использованных источников.....	28
Приложение А. Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel.....	29
Приложение Б. Организационная структура управления предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	30
Приложение В. Номерной фонд предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel	31
Приложение Г. Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel	32
Приложение Д. Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel.....	32
Приложение Е. Технология заселения гостя на предприятии ООО «Нова, гостиница Novotel».....	34

Введение

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].

Индустрия гостеприимства как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за оплату краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и т.д. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. По ней все средства делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект», который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком – либо ином помещении, причём число номеров, которое в нем имеется, должно превышать определенный минимум, определяемый каждой страной самостоятельно. Все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные, используемые посетителями жилища – квартиры; виллы; особняки; коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Аналогичные заведения включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и т.д [2].

Гостиничное предприятие – это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Уровень и стандарты гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом [3].

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel, с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г. Находится по адресу г. Владивосток, Партизанский проспект, 44в.

Целью производственной практики является приобретение практических навыков по профессиональным модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности

сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Выполнение обязанностей портье.
- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- Оформление актов на списание малоценного инвентаря.
- Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.
- Ведение учета забытых вещей.
- Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей.
- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
- Проведение контроля готовности номеров к заселению.
- Осуществление контроля использованных моющих и чистящих средств, инвентаря,

оборудования.

- Оформление отчетной документации.

Для написания учебного отчета были использованы материалы новостных интернет – каналов, специализированная литература, а также методические пособия.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

1.1 История создания и развития гостиницы «Новотель Владивосток»

Международный гостиничный оператор AccorHotels – владелец более чем 4,5 тысяч 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.

На данный момент штаб Accor составляет примерно 280 тысяч людей. Все они, профессионалы своего дела, готовы оказать гостям любые услуги и обеспечить им комфортное проживание в отелях сети.

В 1967 году AccorHotels открывает свою первую гостиницу под названием Novotel в городе Лиль. В этом отеле имелось 62 номера, залы для совещаний, парковка. Кроме того, располагался он вблизи аэропорта.

На данный момент в сеть входит около 30 брендов. Среди самых крупных и популярных из них можно назвать Mercure (793 отеля), Novotel (506), Ibis (1152), Pullman (123), Sofitel (120), Hotel F1 (169) и прочие [4].

Гостиница «Новотель Владивосток» стала первым в Приморском крае объектом гостиничной индустрии бренда AccorHotels.

18-этажный четырехзвездочный отель построили в центре Владивостока на Партизанском проспекте 44в, рядом с кольцом Инструментального завода и в 1,4 км от памятника Борцам за власть Советов на Дальнем Востоке 1917 – 1922.

Гостиничный комплекс «Новотель Владивосток» открылся во Владивостоке в торжественной обстановке 27 мая 2021 года.

Гостиница «Новотель Владивосток» представлена в Приложении А.

Отель представляет собой комплекс на 102 номера с рестораном, лобби-баром и обширной конференц-зоной. Запуск Novotel Vladivostok будет проходить в несколько этапов – сначала для гостей будут открыты 102 номера, расположенные на первых девяти этажах отеля, далее последовательно откроют еще 95 комнат.

Открытие французского отеля Novotel Vladivostok прошло в формате закрытой презентации проекта с официальной частью, вечеринкой с соответствующими декорациями и участием первых лиц города и края.

Первых гостей отель принял уже 1 июня [5].

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиница «Новотель Владивосток» – Общество с ограниченной ответственностью (ООО) – коммерческая организация с уставным капиталом, который состоит из долей участников. Учредители не отвечают по обязательствам компании своим личным имуществом. Прибыль организации распределяется пропорционально долям участников.

Предприятия, изготавливающие и отпускающие продукцию или осуществляющие оказания услуг обязаны обеспечить потребителям доступ к информационным данным своего предприятия, режиме работы, правилах предоставления услуг и т.д.

Учредительные документы гостиницы «Новотель Владивосток»:

- Приказ о назначении директора (для юрлиц);
- Штатное расписание средства размещения;
- Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20); копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20), а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. № 584.

К документам, свидетельствующим о пожарной безопасности, относятся:

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

К документам, свидетельствующим о соблюдении санитарно–эпидемиологических норм, относятся:

- Медицинские книжки сотрудников;
- Копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно–противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- Копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно–эпидемиологических правил и нормативов [6].

Документы предоставляемые отелем для гостя [7]:

- Правила предоставления гостиничных услуг в отеле.
- Свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории.

- Свидетельство о номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем лицензию.
- Свидетельство о государственной регистрации.
- Перечень предоставляемых услуг.
- Книга отзывов и предложений.
- Схема эвакуации при пожаре.

Таким образом, гостиница «Новотель Владивосток» имеет все учредительные документы, необходимые для ее функционирования.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Организационная структура в гостинице «Новотель Владивосток» является линейно–функциональной.

Линейно–функциональная организационная структура является наиболее распространенной формой управления в современных организациях и особенно распространена в крупных и средних гостиницах. Характеристики данного типа управления основаны на вертикальном подчинении соответствующих отделов функциональным руководителям, которые, в свою очередь, подчиняются единому вышестоящему управленцу.

Организационная структура управления гостиницы «Новотель Владивосток» представлена в Приложении Б.

Основными преимуществами данной структуры является единство и четкое распорядительство, согласованное действие исполнителей, четко выраженная степень ответственности, простота управления по единственному каналу связи, оперативное принятие управленческих решений, а также личная ответственность руководителя за окончательный результат деятельности подчиненного подразделения.

Основными ее недостатками является то, что каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы; отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями; чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали; аккумуляция на верхнем уровне наряду со стратегическими оперативными задачами.

Должностные обязанности сотрудников гостиницы «Новотель Владивосток».

Генеральный директор организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы. Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима.

Помощник генерального директора – человек, который помогает генеральному директору выполнять его обязанности. Он может помогать планировать встречи, делать отчеты, отвечать на телефоны и электронные письма.

Служба приема и размещения осуществляет бронирование мест в гостинице, регистрацию и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, предоставление различной информации. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице.

Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения:

1 Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами.

2 Менеджеры службы (портье) – оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

3 Ночные аудиторы – выполняют функции портье в ночное время, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей.

4 Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории

Финансовая служба в гостинице – важнейший элемент системы управления гостиницей, проводящей комплекс мер по изысканию источников денежных поступлений, их мобилизации, расходованию.

Должностные обязанности сотрудников финансовой службы:

1 Финансовый директор осуществляет разработку эффективных стратегий управления материальными ресурсами компании, планирование и рациональное распределение финансов.

2 Главный бухгалтер фиксирует и контролирует финансовые операции и анализирует состояние финансов в гостинице.

3 Кассир отеля взимает с гостей деньги за проживание и любые другие сборы, которые они могут понести во время пребывания.

Коммерческая служба занимается маркетинговыми исследованиями, изучением деятельности гостиниц на рынках, продвижением гостиничного продукта на рынок и его сбытом.

Должностные обязанности сотрудников коммерческой службы:

1 Коммерческий директор занимается организацией торговли и управлением соответствующими процессами.

2 Специалисты по рекламе призваны создать через рекламные носители положительный образ гостиницы, чтобы побудить у людей желание остановиться в этой гостинице.

Кадровая служба – это подразделение компании, которое отвечает за работу с персоналом и кадровое администрирование.

Должностные обязанности сотрудников кадровой службы:

1 Директор по персоналу организует управление формированием, использованием и развитием персонала предприятия на основе максимальной реализации трудового потенциала каждого работника.

2 Менеджер по развитию персонала отвечает за разработку и реализацию программ обучения и развития для сотрудников.

Инженерно–техническая служба отвечает за функционирование и техобслуживание различных инженерных объектов и систем.

Должностные обязанности сотрудников инженерно–технической службы:

1 Директор инженерно–технической – специалист, осуществляющий организацию и руководство производственным процессом на предприятии.

2 Старший энергетик обеспечивает бесперебойную работу, правильную эксплуатацию энергетического и сантехнического оборудования.

3 Лифтер наблюдает за работой лифта.

Служба питания гостиниц обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций.

Должностные обязанности сотрудников службы питания:

1 Директор пищевого комплекса отвечает за контроль работы кухни, работы буфетов, организации обслуживания в ресторане, обслуживания в номерах, снабжения мини–баров.

2 Шеф–повар – это служащий отеля, организующий и контролирующий технологический процесс приготовления продукции общественного питания.

3 Метрдотель – лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.

Служба безопасности – ее сотрудники патрулируют помещения, контролируют главный и служебный входы, беседуют с гостями и сотрудниками в различных ситуациях, следят за ключами и видеокамерами, обеспечивают порядок и сохранность имущества отеля и постояльцев.

Должностные обязанности сотрудников службы безопасности:

1 Начальник охраны контролирует работу всей службы охраны, принимает окончательное решение в спорных и чрезвычайных ситуациях, несет ответственность за действия рядовых охранников.

2 Охранники – главные лица, отвечающие за физическую безопасность гостей и имущество гостиницы.

Административно–хозяйственная служба обеспечивает поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно–гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений, оказание дополнительных услуг гостям отеля.

Должностные обязанности сотрудников административно–хозяйственной службы:

1 Супервайзер – это руководитель административно–хозяйственной службы (АХС) в отеле. В организационной структуре отеля супервайзер находится между администрацией и линейным персоналом и выступает связующим звеном, своего рода посредником.

2 Главная горничная отвечает за все операции по уборке, распределение обязанностей между горничными и контроль качества работы.

3 Горничная – это профессионал, ответственный за уборку, поддержание чистоты и порядка в номерах гостиницы

Таким образом, можно сделать вывод, что линейно–функциональная структура управления – это процесс деления организации на отдельные элементы, каждый из которых имеет свою четко определенную позицию и обязанности. В отеле 8 служб, каждая из которых неотъемлемо важна для оказания гостю гостиничных услуг.

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

Гостиница «Новотель Владивосток» ставит перед собой такие цели, как:

- Привлечение коммерческой прибыли.
- Повышение качества обслуживания.
- Совершенствование деятельности гостиницы.
- Оказание качественного обслуживания гостям отеля.

Гостям отеля предоставляются такие услуги, как: лифт; отопление; охрана; телевизор в лобби; огнетушитель; трансфер; парковка; конференц–залы; удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; гладильные услуги; прачечная; хранение багажа; телефон; бар; завтрак; ресторан; упакованные ланчи.

В номерах: номера для некурящих; номера со звукоизоляцией; обслуживание номеров; семейные номера; кабельное телевидение; телевизор; халат; сейф.

Гостиница «Новотель Владивосток» предлагает своим гостям три различных конференц–зала:

Зал «Невельской» площадью 250 м². Вместимость зала до 200 человек.

Зал «Беринг» площадью 140 м². Вместимость зала до 85 человек.

Зал «Шмидт» площадью 100 м². Вместимость зала до 60 человек.

Это стильные залы с просторным фойе и продуманными деталями, которые не позволят отвлекаться от события, расположены на 3 этаже отеля Novotel. Они предлагают возможность провести мероприятие в формате банкет, кофе-брейк, обед/ужин классические и в формате шведского стола или фуршет.

В стоимость входят:

- Мебель и текстиль.
- Сервировка посудой и приборами.
- Обслуживание профессиональной командой.
- Микшерский пульт, колонки, wi-fi.
- Основное освещение светодиодными лампами

Таким образом, гостиница «Новотель Владивосток», предоставляет не только размещение в номерах, но и достаточно широкий спектр услуг, который отвечает всем необходимым требованиям безопасности, благодаря чему, отдых гостей является не только комфортным, но и безопасным.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

Гостиница «Новотель Владивосток» является частью огромной гостиничной сети Assog.

Assog – крупнейший международный гостиничный оператор. Компания основана в 1967 году.

Группа Assog объединяет более 5000 отелей и 10 000 ресторанов, кафе и баров в 110 странах мира.

Группа обладает одной из самых разнообразных и полностью интегрированных экосистем гостеприимства, включающей в себя роскошные и премиальные бренды, средне-ценовые и бюджетные предложения. Assog также может похвастаться непревзойденным портфолио выдающихся брендов и примерно 300 000 сотрудников по всему миру.

На сегодняшний день Группа Assog вместе со своими отельными партнерами предлагает более 3 500 отелей по всему миру. Благодаря тому, что компания продолжает активно развиваться и расширяться, число отелей в ее сети постоянно увеличивается.

В России насчитывается около 60 отелей, относящихся к данной сети. Каждый из этих отелей имеет свой уникальный стиль и предлагает путешественникам услуги высокого уровня, чтобы в полной мере удовлетворить все потребности своих гостей.

Таким образом, гостиничная сеть Ассог является крупнейшей гостиничной компанией в Европе и шестой по величине гостиничной компанией в мире, которая продолжает развиваться.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

Отель «Новотель Владивосток» имеет 4 звезды.

В отелях 4 звезды более просторные номера: одноместные – от 14 кв. м, двухместные – от 16. В них вы можете устанавливать нужную вам температуру воздуха с помощью термостата. Каждые два дня горничные должны менять белье в номере.

Система классификации гостиниц предполагает, что в отеле имеется множество дополнительных опций: есть фитнес–зал, возможно, даже с бассейном; магазины, бизнес–центр, конференц–зал; на входе в отель встречает швейцар. Гостям могут помочь с бронированием билетов на самолет, поезд и автобус, вызвать такси, перевести иноязычные документы.

Номерной фонд гостиницы представлен в Приложении В.

Номерной фонд гостиницы насчитывает 102 номера. В отеле имеются номера таких категорий, как: стандарт, супериор, представительский, люкс.

Номер категории стандарт– Светлый, современный номер с рабочим местом, удобным креслом для отдыха и журнальным столом, набором для приготовления чая и кофе. Ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями. Максимальное количество гостей–2 человека. Площадь номера от 20 м². Стоимость номера от 10 700 до 11 200 рублей.

Номер супериор– Просторный номер супериор с рабочим местом, удобным диваном для отдыха и журнальным столом, набором для приготовления чая и кофе. Ванная комната с тропическим душем и туалетными принадлежностями. Максимальное количество гостей–2 человека. Площадь номера от 20 м². Стоимость номера от 11 200 до 11 700 рублей.

Представительский номер– номер полукруглой формы с панорамными окнами и прекрасным видом на город. Идеально, как для работы, так и для отдыха. Номер с рабочим местом, удобным диваном и журнальным столом, набором для приготовления чая и кофемашина Nespresso. Максимальное количество гостей–3 человека. Площадь от 50 м². Стоимость номера от 28 200 до 28 700 рублей.

Номер люкс– Просторный, двухкомнатный номер люкс идеально подойдет, как для работы, так и для отдыха вдвоем или всей семьей. Чашечка ароматного кофе Nespresso зарядит Вас энергией и позитивом на весь день. Максимальное количество гостей–3 человека. площадь номера от 55 м². стоимость номера от 28 200 до 28 700 рублей.

Таким образом, гостиница «Новотель Владивосток» имеет 4 категории номеров, которые оборудованы всем необходимым оборудованием для проживания гостей и имеют приемлемую стоимость.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel. Культура предприятия

Организация обслуживания гостей в отеле – это процесс, который предполагает подбор персонала, утверждение регламентов общения с клиентами и автоматизацию бизнес–процессов.

Технологический алгоритм обслуживания гостей представлен в Приложении Г.

Вот некоторые принципы обслуживания клиентов гостиницы:

- 1 Принцип отзывчивости: сотрудник отеля быстро реагирует на обращения клиентов.
- 2 Принцип профессионализма: важно правильно подобрать персонал и научить его этикету в работе с клиентами.
- 3 Принцип доступности: необходимо продумать различные варианты коммуникации с потенциальными гостями.
- 4 Принцип индивидуальности: важно позволить гостю почувствовать себя значимым и особенным.

Одна из особенностей обслуживания гостей в гостиницах – регулярное общение с клиентами. Необходимо поддерживать диалог с постояльцами с момента бронирования.

Технология обслуживания гостя при бронировании номера по телефону [9]:

– Приветствие. (Лучше сказать с легкой улыбкой «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», поскольку эти слова содержат больше гласных звуков, чем слово «Здравствуйте». А гласные звуки несут больше позитивной энергии, что создает благоприятную тональность разговора.)

– Уточнение имени звонящего (Если звонит представитель юридического лица, то и организации, должности) и выяснение того, первый раз он обратился или нет. Необходимо обращаться к гостю по имени на протяжении всей работы с ней.

– Уточнение конкретных пожеланий гостя (Когда гость озвучит даты пребывания в теле т количество человек, не стоит сразу предлагать ему свободные номера).

– Предложить варианты номеров (Когда гость расскажет, каким он видит свой номер, необходимо проговорить его предпочтения и предложить номер с максимальным учетом пожеланий).

– Рассказать об оснащении номера (Рассказывая об оснащении номера, необходимо рисовать приятные образы будущего отдыха).

– Предложение дополнительных услуг (Необходимо рассказать о преимуществах отеля, исходя из интересов гостя).

– обратная связь с гостем (Необходимо попросить гостя дать его контакт, чтобы отправить полезные материалы).

Технология заселения гостя в отель представлена в Приложении Е.

Технология обслуживания гостя при заселении:

– Установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия.

– Узнать имя гостя.

– Спросить, есть ли у гостя бронь.

– Попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя.

– Уточнить у гостя, можно ли сделать ксерокопию паспорта.

– Сделать ксерокопию паспорта гостя.

– Попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму.

– Спросить у гостя, каким способом он хочет прогарантировать проживание в отеле.

– Рассказать основную информацию об отеле: 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.

Технология обслуживания гостей в процессе проживания:

Центральной услугой отеля является, очевидно, проживание постояльца в номере. И если период проживания больше одних суток, каждый такой занятый номер требует уборки не только после выезда гостя. Чтобы подобное обслуживание номеров в гостинице не приносило гостям неприятных впечатлений, нужно следовать следующим правилам при любом типе уборки [10]:

– Производить уборку в номере можно только при отсутствии постояльца либо получив его согласие.

– Горничные должны выполнять уборку номера максимально оперативно, не прерываясь и не отвлекаясь на личные дела.

– Не трогать личные вещи постояльцев, не читать записи.

– Как при уборке номеров, так и при уборке этажей и мест общего пользования, технический персонал должен минимально «попадаться на глаза» гостю, – для этого график уборок желательно составлять в часы наименьшего присутствия постояльцев.

– По завершению нужно убрать инвентарь и инструменты в назначенное место, не оставляя их в местах общего пользования.

Технология обслуживания гостей при экстраординарных ситуациях.

При рассмотрении жалоб необходимо соблюдать несколько достаточно простых правил:

– Гостя необходимо слушать участливо, с подчеркнутым вниманием.

– По возможности необходимо изолировать недовольного гостя, чтобы другие ни могли слышать его претензий.

– Часто называйте гостя по имени и отчеству. Психологи утверждают, что собственное имя – одна из главных ценностей для человека.

– Если гость разъярен, персоналу не следует входить в номер в одиночку.

– Гостиничному персоналу не следует давать обещаний, превышающих его полномочия.

– Выслушивая гостя, необходимо делать записи. Фиксируя ключевые факты, работник может решить, кто еще может подключиться к разрешению проблемы, а также продемонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя.

– Персоналу необходимо определить точное время выполнения просьбы и сообщить его гостю.

– Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.

– Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку.

– Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше.

– В коллективе регулярно должны проводиться ролевые игры, на которых будут прорабатываться возможные конфликтные ситуации.

– Все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.

Технология обслуживания гостей при выселении:

– Поприветствовать гостя.

– Уточнить имя гостя.

- Уточнить номер комнаты гостя.
- Попросить ключ от номера.
- Подготовить информационный счет.
- Выдать гостю информационный счет и узнать все ли верно. Если все верно попросить гостя подписать счет.
- Уточнить, каким способом гость будет производить оплату. Принять оплату.
- Предоставить гостю возможность ознакомиться с итоговым счетом и чеками об оплате, после чего сложить все финансово–отчетные документы в конверт.
- Предложить гостю забронировать номер на следующий раз.
- Уточнить понадобится ли гостю помощь с багажом.
- Уточнить нужна ли гостю еще какая–нибудь помощь.
- Попрощаться с гостем.

Культура гостиницы – это система убеждений и ценностей, поддерживаемых предприятием гостиничного хозяйства, где главной целью является предоставление качественных услуг потребителю на основе определённых правил, системы поощрений, процедур и действий. Через персонал гостиница показывает высокую культуру обслуживания.

Персоналу гостиницы, вступающему в контакт с проживающими, необходимо носить форменную одежду. Также должен быть предусмотрен личный значок с указанием имени и фамилии.

Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

Форменная одежда сотрудника отеля представлена в Приложении Г.

Для женщин комплект униформы состоит из юбки, блузки и пиджака. Блузка должна быть с длинными рукавами и застегнута на все пуговицы, включая воротник и манжеты. Длина юбки – не выше 5 см от колен.

Для мужчин рекомендуется носить костюм или пиджак с брюками сдержанных тонов или в тонкую полоску. Спортивные жакеты не разрешены. На территории гостиницы пиджаки полагается носить застегнутыми. Сорочки – либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнутые на все пуговицы. Галстук обязателен. Белые носки не разрешены.

Таким образом, сотрудники отеля должны уметь находить контакт с гостем и другими сотрудниками, работать в команде, легко улаживать конфликтные ситуации, а также знать речевой и телефонный этикет.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel

Гостиница «Новотель Владивосток» пользуется программой OPERA PMS.

OPERA PMS – это комплексная система управления отелем, которая может быть адаптирована к уникальным требованиям любого объекта – от мини-отелей до крупных международных сетей.

Основные преимущества:

- Интерфейс настраивается в соответствии с вашими желаниями.
- Одно решение для нескольких объектов.
- Онлайн дистрибуция.
- Управление тарифами.
- Аналитика и прогнозы.
- Высокая скорость обслуживания.
- Мобильные технологии.
- Широкая интеграция.

Основу интегрированного решения составляет OPERA PMS. Она полностью подстраивается под ваши требования и предоставляет точную информацию как на уровне отдельного отеля, так и на уровне сети, объекты которой объединены одной базой данных Oracle.

Гостиница «Новотель Владивосток» в своей работе использует Microsoft office.

Microsoft Office – это совокупность программных средств автоматизации офисной деятельности. В состав пакета входит множество приложений, каждое из которых предназначено для выполнения определенных функций и может быть использовано автономно и независимо от остальных.

Для управления отелем, используются такие офисы, как:

1 Microsoft Word – текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра, редактирования и форматирования текстов статей, деловых бумаг, а также иных документов, с локальным применением простейших форм таблично–матричных алгоритмов.

2 Microsoft Excel – программа для работы с электронными таблицами, Она предоставляет возможности экономико–статистических расчетов, графические инструменты и язык макропрограммирования.

3 Microsoft Outlook – персональный информационный менеджер с функциями почтового клиента, помимо функций почтового клиента для работы с электронной почтой, Microsoft Outlook является полноценным органайзером, предоставляющим функции календаря, планировщика задач, записной книжки и менеджера контактов.

4 Microsoft Teams – это онлайн–сервис для выстраивания коммуникации в организации и пользователями извне. Он представляет собой платформу, где организация может создать собственное пространство, в котором сотрудники смогут общаться между собой, проводить брифинги и совместно работать.

Таким образом, для эффективного управления гостиницей, «Новотель Владивосток» использует общую базу данных всей гостиничной сети, включая базу клиентов, которая дает возможность для централизации оборудования и технического обслуживания.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиница «Новотель» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

- Повышение объема продаж;
- Увеличение чистой прибыли;
- Привлечение клиентов конкурентов;
- Привлечение постоянных клиентов.

Руководством гостиницы "Новотель Владивосток" разработано несколько видов рекламы:

1 Внутренняя реклама.

2 Внешняя реклама.

Внутренняя реклама – реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля.

К внутренней рекламе в гостинице «Новотель» относят:

- Визитки.
- Буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля.
- Дисконтные карты и карты постоянного посетителя.
- Информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

Внешняя реклама – реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей.

К внешней рекламе в гостинице «Новотель» относят [11]:

- Сайт отеля.
- Реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты).
- Баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров.

- Буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.

- Фирменная продукция.

- Дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Таким образом, Гостиничная реклама играет колоссальную роль в сохранении и упрочении позиций гостиницы на рынке услуг гостеприимства. Реклама создает позитивный имидж отеля и соединяет его с целевой аудиторией таким образом, чтобы они с большей вероятностью стали платежеспособными клиентами.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности гостиницы – это совокупность средств, которые помогают обеспечивать личную безопасность гостей и гарантируют сохранность их собственности. Персонал гостиницы должен предпринимать все необходимые меры предосторожности для защиты гостей от грабежа, мошенничества или насилия. Владельцы отеля несут ответственность за ущерб, который нанесен гостю за время его проживания в гостинице.

Комфорт гостя в немалой степени зависит от уровня безопасности, который может предложить ему отель.

К видимым средствам защиты, которые создают имидж безопасности, можно отнести специализированное оборудование (сейфы, замки), системы контроля доступа и работу непосредственно персонала отеля. Однако наиболее высокий уровень безопасности создают те системы, которые должны оставаться для гостя незаметными – системы охранной сигнализации и видеонаблюдения.

Современные технологии позволяют создать интегрированную, легко управляемую интеллектуальную систему обеспечения безопасности всех этих зон и всего отеля.

- Охрана периметра помещений (магнитно–контактные датчики, датчики вибрации, датчики разбития стекла).

- Охрана оконных проемов от проникновения (магнитоcontactные датчики, датчики движения).

- Охрана кровли зданий (линейные охранные извещатели).

- Охрана запасных и эвакуационных выходов, технических помещений, смежных с отелем зон иных арендаторов (магнитоcontactные датчики) [12].

Требования к системам безопасности отелей и гостиниц:

- Охранные системы. Включают в себя контроль доступа, видеонаблюдение и тревожные кнопки.

– Пожарная безопасность. Должна включать детекторы дыма и огня, системы автоматического пожаротушения, а также план эвакуации и пожарные выходы.

– Системы контроля доступа. Используют электронные ключи или карты, а также кодовые замки на дверях комнат.

– Экстренное информирование. Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений.

– Безопасность данных. Важно принять меры по защите данных гостей и отеля от вредоносного программного обеспечения и хакерских атак.

Охранная сигнализация для гостиницы – это комплексная система, которая предназначена для обеспечения безопасности на территории гостиничного комплекса. Контрольная функция охранной сигнализации позволяет контролировать открытие и закрытие дверей, а также связь между различными точками и комплексной центральной станцией.

Система видеонаблюдения в отеле – это составляющая общей системы безопасности. Она позволяет контролировать территорию и помещения отеля, обеспечивая сохранность имущества постояльцев и самого заведения.

Основные задачи системы видеонаблюдения в отеле: обнаружение кражи или порчи имущества; контроль обстановки всех территорий и помещений в аспекте безопасности людей; своевременное выявление различных угроз техногенного характера; контроль гостей, которых постояльцы приглашают к себе в номер; определение обоснованности недовольства постояльцев; контроль входа и выхода.

Пожарная безопасность в гостинице – это меры, выполнение которых позволяет предотвратить возникновение возгорания на объекте или же минимизировать его последствия. Пожарная безопасность обеспечивается за счет: проектных решений; выполнения соответствующих мероприятий (например, инструктажи для подчиненных); установки технических средств.

Информационная безопасность гостиницы выражается уровнем защиты данных, благодаря которому мошенникам крайне трудно или невозможно завладеть важной для клиента или самого заведения информацией. Каждый день клиенты гостиниц производят оплаты посредством пластиковых карт, а также оставляют в базе паспортные и личные данные.

Отель или гостиница должны быть оснащены системой массовой рассылки экстренных сообщений. Это может быть SMS-сообщение, публикация в социальных сетях или сообщение на электронных табло. Это помогает предупредить гостей об опасности или предоставить информацию о нештатной ситуации.

Таким образом, безопасность в отеле является надежной безопасностью не только для гостей, но и для персонала. Система безопасности в отеле минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

1 Выполнение обязанностей портье.

Портье встречает и приветствует гостей. Осуществляет регистрацию и размещение гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактирует с гостями на иностранном языке, если это необходимо. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

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

Информационная технология – системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации.

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

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

При регистрации гостя в гостиницу, заполняется анкета в 2–ух экземплярах. Это является договором между Исполнителем и Потребителем. После этого заполняют карту гостя. Документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. При поселении иностранного гостя администратор заполняет журнал регистрации иностранцев. Так же заполняет бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина. В гостиницах, где документация заполняется вручную, заполняют ведомость движения номерного фонда.

2 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Расчетами с клиентами занимается администратор службы приема и размещения. Администратор осуществляет обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей он проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется "Расчет" (Check out). Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

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

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

Саморегуляция поведения – это управление человеком собственными эмоциями в процессе ее деятельности или общения с другими людьми. Это способность быстро восстанавливать физические и душевные силы, адаптироваться к текущей жизненной ситуации. Также это умение обращаться с чувствами, преодолевать негативные эмоции и конструктивно управлять интенсивностью эмоций и их выражением.

2 Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Кассовые операции –выдача и прием наличных денежных средств.

К кассовым операциям относят и расчетные операции с применением ККТ, за исключением тех, что являются безналичными, а также расчетов с зачетом встречных требований. Поступление и выдача денежных средств оформляется кассовыми документами.

Порядок документального оформления кассовых операций строго регламентирован, а за нарушение кассовой дисциплины предусмотрена ответственность.

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

1 Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы.

Обучение безопасности труда при подготовке рабочих, переподготовке и обучении вторым профессиям, осуществляемое непосредственно на предприятиях, организуют работники отдела подготовки кадров или технического обучения, с привлечением к проведению занятий специалистов и инженерно–технических работников, хорошо знающих процесс производства.

2 Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения, а особо ценных вещей –в депозитных ячейках или в индивидуальных сейфах. Возможность хранения багажа в безопасном месте –одно из основных требований к уровню обслуживания отеля.

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

1 Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.

Под документированием системы качества понимается деятельность по установлению структуры и состава документации и управлению ею. Цель документирования системы качества заключается в создании организационно–методической и нормативной основы для построения и функционирования системы качества.

Требования к документации и регистрируемым данным могут являться результатом: контрактных требований потребителей или других заинтересованных сторон, принятия международных, национальных, региональных и отраслевых промышленных стандартов, соответствующих установленных законом и регламентирующих требований, решений самого предприятия.

2 Ведение учета забытых вещей.

В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом их владельца.

Сотрудник камеры хранения регистрирует забытые вещи в специальном журнале, участвует в составлении актов на них. Такие акты составляются в двух экземплярах. Акт подписывают горничная и заведующий этажом или дежурный администратор. В акте указывается дата обнаружения забытых вещей, время, номер комнаты, Ф.И.О. проживающего.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1 Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Старшая горничная (супервайзер) – отвечает за планирование и организацию уборочных работ в гостинице

Супервайзер обязан проверить каждый номер в отеле. Исключение составляют те номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае, но лишь спрашивает гостей: «Все ли у них в порядке, и нет ли у них претензий к качеству уборки в их номере».

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе.

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

Для контроля качества уборки в отеле используют унифицированный рабочий лист проверки номерного фонда и гостевых и служебных зон.

Помимо ежедневной проверки номера после уборки горничной, рекомендуется ввести точечную проверку. Супервайзер досконально проверяет в день 1–2 номера с раскрытием всей заправленной кровати. Технология уборки гостевых и служебных зон прописана в стандартах гостиницы и в служебных документах административно–хозяйственной службы.

6 Индивидуальное задание

Проведение контроля готовности номеров к заселению

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия [14]:

1 Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате прозвания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2 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.

3 Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно–техническую службу гостиницы.

4 Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера). 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.

5 Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы хозяйственного обеспечения гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 процентов номерного

фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости.

Заключение

В процессе практики была выполнена цель: приобретение практических навыков по профессиональным модулям: ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Были приобретены знания о работе гостиничного предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток».

Были решены все поставленные задачи:

- Выполняла обязанности портье.
- Оформляла бухгалтерские документы по кассовым операциям.
- Оформляла акты на списание малоценного инвентаря.
- Осуществляла работу по организации хранения ценностей проживающих.
- Вела учет забытых вещей.
- Отработала технологии этапов работы с просьбами и жалобами гостей.
- Заполняла документы по соответствию выполненных работ стандартам качества.
- Проводила контроль готовности номеров к заселению.
- Осуществляла контроль использованных моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
- Оформляла отчетную документацию.

Гостиница «Новотель Владивосток» – это часть большой гостиничной сети Ассог, которая на сегодняшний день объединяет более 5000 отелей по всему миру.

«Новотель Владивосток» – это четырехзвездочная гостиница, которая предлагает своим гостям комфортное размещение в номерах и достаточно широкий спектр дополнительных услуг. Данный отель готов принимать не только туристов, путешествующих по нашей стране, но и зарубежных гостей, а также бизнесменов.

Персонал гостиницы очень хорошо обучен, поэтому с легкостью решает любые вопросы, возникшие у гостей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Индустрия гостеприимства. Основные понятия. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9453036/page:5/> (дата обращения: 28.05.2024).
- 2 Основы гостеприимства и туризм. Учебное пособие: Учебник. / Артёмов Е.Н., Козлова В.А. – Орел: – Инфра – 56 с. (дата обращения: 29.05.2024).
- 3 Предприятия гостеприимства. [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/995680/marketing/predpriyatiya> (дата обращения: 01.06.2024).
- 4 Гостиничная сеть Accor. [сайт]. – URL: <https://fcti.bseu.by/2020/07/24/accor> (дата обращения: 01.06.2024).
- 5 Открытие Novotel Vladivostok. [сайт]. – URL: <https://www.dv.kp.ru/online/news/> (дата обращения: 03.06.2024).
- 6 Нормативные документы. [сайт]. – URL: <https://rusnka.ru/dokumenty-klassifikatsiya/> (дата обращения: 03.06.2024).
- 7 Постановление Правительства РФ № 1853–ФЗ от 18.11.2020 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (ред. от 20.03.2024) – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (дата обращения: 05.06.2024).
- 8 Новотель Владивосток. [сайт]. – URL: <https://hotelofficial.ru/hotels/novotel-vladivostok/> (дата обращения: 08.06.2024).
- 9 Стандарты обслуживания для службы приема и размещения. [сайт]. – URL: <https://www.livelib.ru/book/336788/readpart-sbornik-standartov-obsluzhivaniya-dlya-> (дата обращения: 08.06.2024).
- 10 Обслуживание гостей в гостинице. [сайт]. – URL: <https://wiki.otelms.com/ru/post/hotel-guest-service/#ah2> (дата обращения: 10.06.2024).
- 11 Концепция продвижения услуг гостиничной сети Novotel. [сайт]. – URL: <https://studylib.ru/doc/154182/koncepciya-prodvizheniya-uslug-gostinichnoj-seti-otelej-novotel> (дата обращения: 15.06.2024).
- 12 Система охранной сигнализации для отелей. [сайт]. – URL: <https://pww.ru/ru/systems/hotel-safety/okhrannaya-signalizatsiya/> (дата обращения: 15.06.2024).
- 13 Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9194180/page:2/> (дата обращения: 18.06.2024).
- 14 Подготовка номеров к заселению. [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/7019795/page:5/> (дата обращения: 18.06.2024).

Приложение А

Внешний вид предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

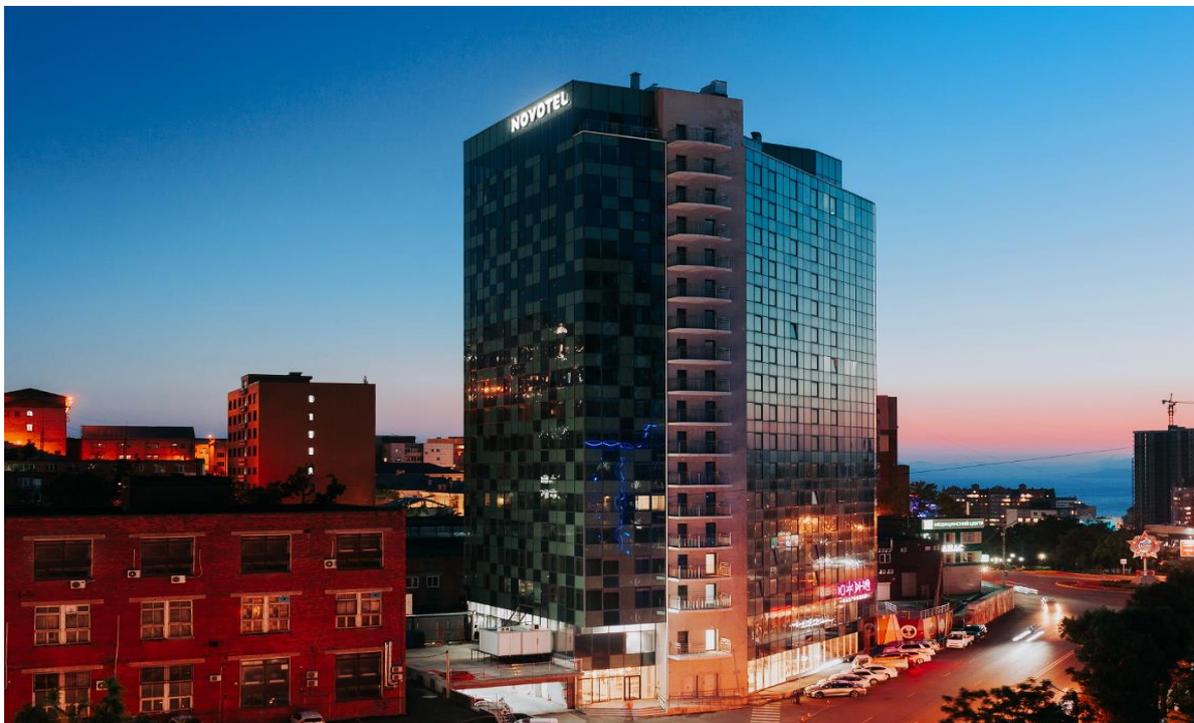


Рисунок А.1 – Внешний вид предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток»

Приложение Б

Организационная структура управления предприятия ООО «Нова», гостиницы Novotel

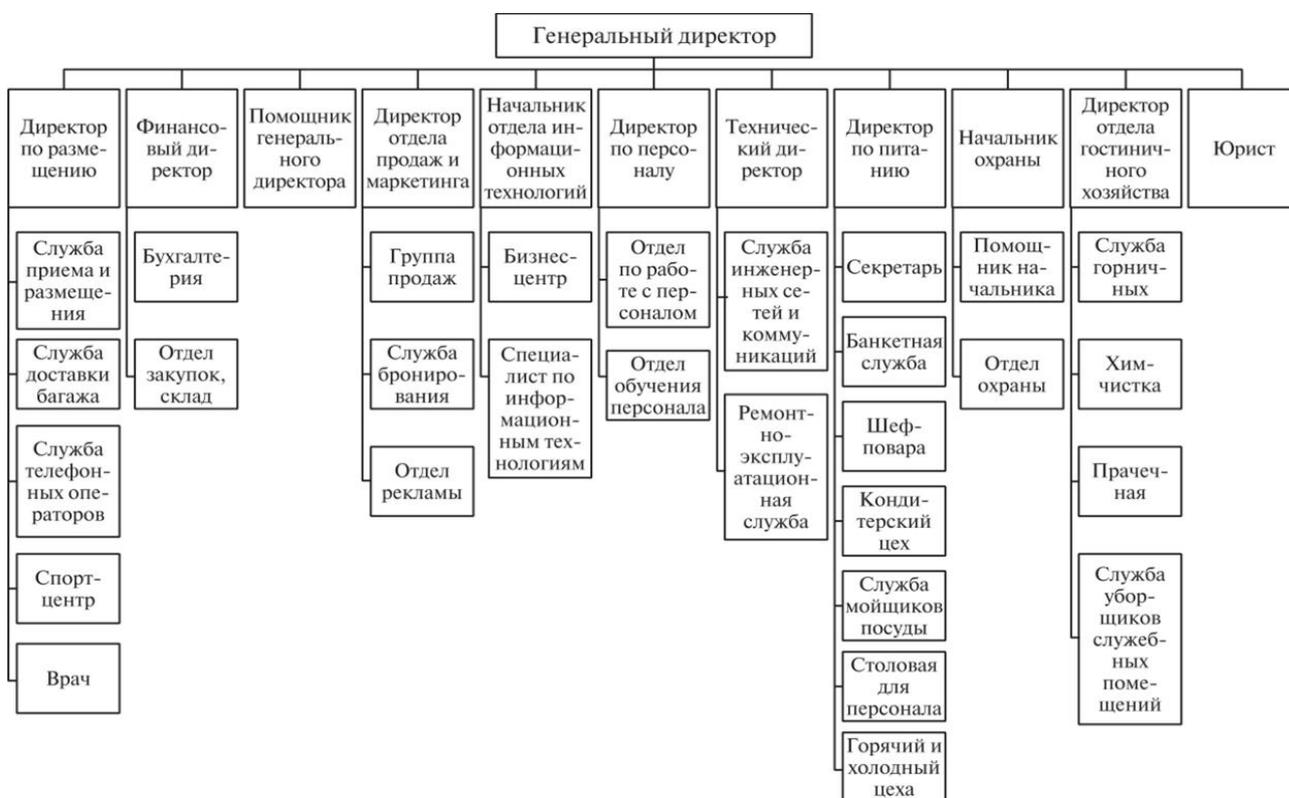


Рисунок Б.1 – Организационная структура предприятия ООО «Нова» «Новотель Владивосток»

Приложение В

Номерной фонд предприятия ООО «Нова», гостиница Novotel



Рисунок В.1 – Номер категории стандарт на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

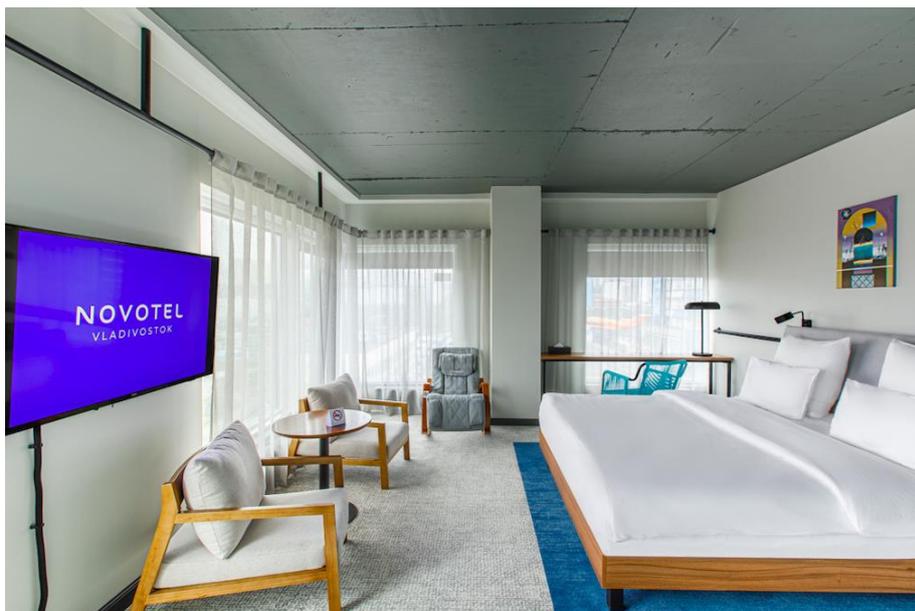


Рисунок В.2 – Номер категории люкс на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

Приложение Г

Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии ООО «Нова»,
гостиницы Novotel

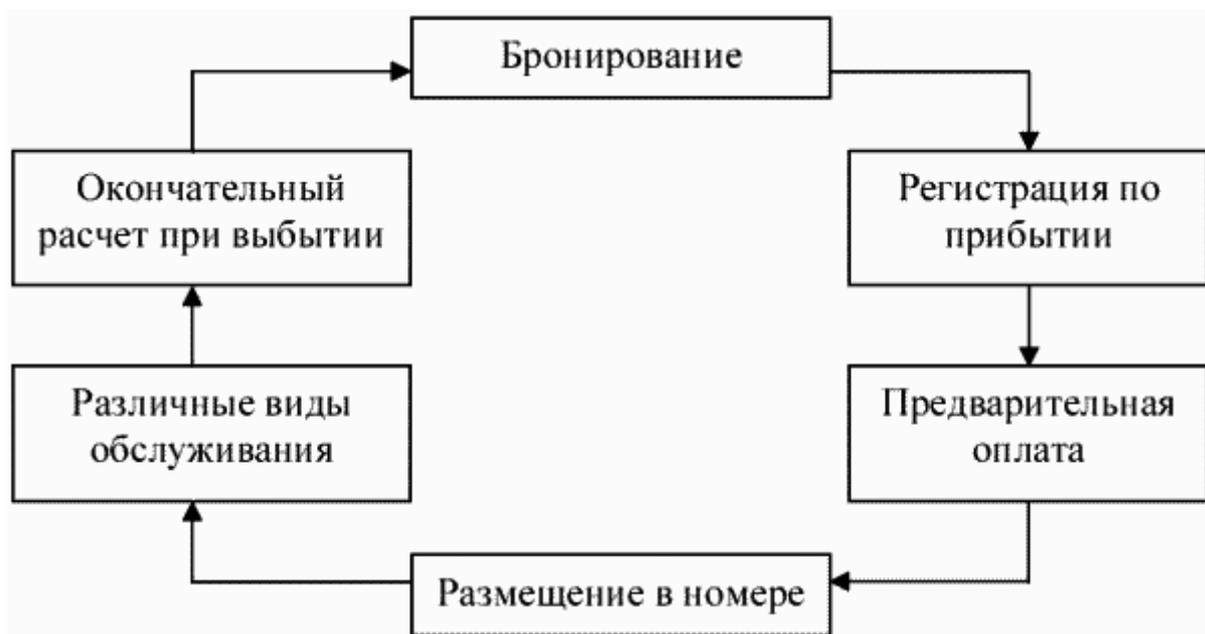


Рисунок Г.1 – Технологический цикл обслуживания на предприятии ООО «Нова»
«Новотель Владивосток»

Приложение Д

Внешний вид сотрудников на предприятии ООО «Нова», гостиницы Novotel



Рисунок Д.1 – Внешний вид сотрудников в гостинице ООО «Нова»
«Новотель Владивосток»

Приложение Е

Технология заселения гостя на предприятии ООО «Нова», гостиница Novotel

Таблица 1 – Технология заселения гостя

Шаг / действие	Как это сделать / варианты исполнения	Дополнительная информация
При виде гостя, направляющегося к стойке ресепшн, поприветствуйте его стоя.	«Доброе утро / день / вечер! Добро пожаловать в нашу гостиницу»	Помните, вы всегда первые должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь.
Если вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам.»	Если вы не один на смене, пригласите коллегу.
Уточнить имя гостя.	«Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?»	Лучше всего обращаться к гостю по имени и отчеству или по полному имени. Обращаться на Вы.
Поблагодарить гостя за выбор отеля.	«(имя гостя), благодарим Вас за то, что выбрали наш отель. Мы очень рады приветствовать Вас.	Необходимо улыбаться гостю и всем своим видом показывать радушие. Гость должен понять, что ему действительно здесь рады.
Уточнить было ли сделано бронирование.	«Подскажите пожалуйста, делали ли Вы бронирование»	Необходимо обратиться к программе OPERA. Обращаемся к вкладке «arivals».
Попросить у гостя паспорт.	«Для заселения мне понадобится Ваш паспорт.»	Паспорт необходимо брать со стойки ресепшн, а не из рук гостя.
Сверить детали бронирования.	«(имя гостя), давайте с Вами сверим детали бронирования. Итак, Вы забронировали номер на имя, будете проживать с 10–15 февраля, Вами был выбран номер категории стандарт», с включенным завтраком на 1 человека на весь период проживания, а именно завтрак, также ваше бронирование было негарантированным / гарантированным. Все верно?»	Обязательно уточнить у гостя, верная ли это информация. Если информация оказалась неверной, то необходимо уточнить у гостя верную информацию и исправить ее.
Уточнить можно ли сделать копию паспорта.	«Могу ли я сделать копию Вашего паспорта?»	Обязательно уточнить, можно ли сделать копию паспорта
Узнать, как гость добрался до отеля Узнать первый ли раз гость в городе.	«(имя гостя), как Вы добрались до нашего отеля?» «(Имя гостя), Вы первый раз в нашем городе?»	Пока администратор делает копию, гость не должен почувствовать себя одиноко. Также нельзя поворачиваться к гостю спиной.
Вернуть гостю паспорт.	«Ваш паспорт.»	Обязательно вернуть паспорт. Не давать его в руки, а класть на ресепшн.
Проверить статус номера.	«Одну минуту, пожалуйста, я проверю статус Вашего номера.»	В программе OPERA обращаемся к вкладке «Room manager». (статус должен быть «inspected»)

Продолжение таблицы Е.1

Шаг/действие	Как это сделать/ варианты использования	Дополнительная информация
Попросить гостя заполнить регистрационную карту.	«(имя гостя), для продолжения процедуры заселения необходимо заполнить регистрационную форму в ней необходимо указать Ваше имя, фамилию, контактный номер телефона, действующую эл. Почту, а также подпись, подтверждающую Ваше согласие с правилами проживания в нашем отеле.»	Помочь гостю сориентироваться в регистрационной карте, ручкой показать на данные гостя.
Спросить, как именно гость хочет прогарантировать свое проживание.	«(имя гостя), как бы Вы хотели прогарантировать ваше проживание?» «Вы можете оплатить весь период проживания картой или наличными, либо выбрать способ посуточной оплаты проживания, или сделать преавторизацию всего периода проживания.»	В программе OPERA обращаемся к вкладке «Billing» Есть 4 способа оплаты: 1. Наличные 2. Карта 3. Преавторизация 4. Посуточная оплата.
Проинформировать гостя о выдаче финансово отчетных документах.	«(имя гостя), это Ваш информационный счет, в котором указаны начисления за проживание, сверьте, пожалуйста корректность начислений и подпишите счет.» «Подскажите, пожалуйста, каким способом будете оплачивать проживание?»	Распечатать информационный счет с «Billing» и показываем ручкой место, где необходимо поставить подпись. Берем оплату и выписываем итоговый счет. Итоговый счет и чеки вкладываем в конверт и отдаем гостю.
Проинформировать гостя о всех / дополнительных услугах отеля.	«Позвольте проинформировать Вас о доп. услугах нашего отеля ...»	Обязательно проинформировать гостя о доп. Услугах отеля. Если у гостя уже имеются какие-то доп. Услуги обязательно сообщить ему.
Уточнить, будет ли гость гарантировать доп. Услуги.	«Подскажите пожалуйста вы бы хотели прогарантировать доп. Расходы / внести депозит»	Если гость захотел прогарантировать, то стоит спросить как гость будет это делать. (наличные / безнал.)
Отдать ключ от номера. Рассказать где он находится и как до него добраться.	«Пожалуйста, это Ваш ключ от номера / Ваша гостевая карта, в ней находится ключ карта от Вашего номера, он находится на (номер этажа) этаже, лифт находится слева / справа от стойки ресепшн.»	Обязательно понятно объяснить гостю как добраться до номера. Не называть номер комнаты вслух.
Проинформировать о расписании завтраков и расположении ресторана.	«(имя гостя), в нашем отеле завтраки проходят в формате «шведский стол» с 7 до 11 утра в ресторане «Рандеву», который находится ...»	Если у гостя возникнут дополнительные вопросы, то администратор на них отвечает.
Узнать нужна ли помощь с багажом.	«(Имя гостя), понадобится ли Вам помощь с багажом?»	Если помощь нужна, то сказать, что вы свяжитесь со службой багажистов и багаж гостя доставят прямо в номер.
Узнать нужна ли еще какая-то помощь и попрощаться с гостем.	«могу ли я еще чем-то Вам помочь?»	Обязательно уточнить, нужна ли гостю еще какая-нибудь помощь. Если гостю требуется еще какая – то помощь, администратор помогает гостю.

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Железцова Снежана Леонидовна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г.

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44в
наименование организации, юридический адрес

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

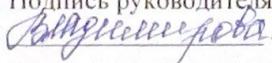
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Выполнение обязанностей портье	5
3	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
6	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
7	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
9	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
10	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
11	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	6
12	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
13	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
14	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6
15	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	6
16	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	6

17	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	6
18	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6
	Ведение учета забытых вещей	
19	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	6
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	
20	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	6
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
21	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	
22	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
23	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
	Оформление отчетной документации	
24	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «27» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Железцова Снежана Леонидовна.

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часов с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г.

в организации ООО «Нова», г. Владивосток, Партизанский проспект 44в
наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Выполнение обязанностей портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	Отлично
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	Отлично
	ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление	Отлично

		бухгалтерских документов по кассовым операциям.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			Отлично
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы. Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих.	Отлично
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества. Ведение учета забытых вещей.	Отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение контроля готовности номеров к заселению. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Все освоено на продвинутом уровне

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

Дата 22 июня 2024 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия

[Подпись]
подпись

[Подпись]
Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Железцова Снежана Леонидовна

Фамилия Имя Отчество

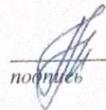
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

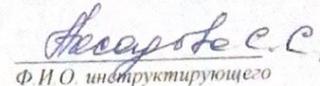
Группа СО-ГД-22-1

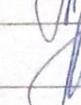
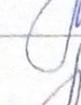
Место прохождения практики ООО «Нова»

Сроки прохождения с «27.05.2024» по «22.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «27» мая 2024 г
дата


подпись


Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
27.05.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
28.05.2024	Выполнение обязанностей портье	5	
29.05.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
30.05.2024	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
31.05.2024	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
01.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
03.06.2024	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
04.06.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
05.06.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
06.06.2024	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	

07.06.2024	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
08.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
10.06.2024	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
11.06.2024	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям)	5	
12.06.2024	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	5	
13.06.2024	Осуществление работ по организации хранения ценностей проживающих	5	
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
15.06.2024	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
17.06.2024	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей	5	
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	
18.06.2024	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	5	
19.06.2024	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
20.06.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
	Оформление отчетной документации	5	
21.06.2024-	Обобщение полученных материалов	5	
22.06.2024	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
22.06.2024	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

подпись

Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента
Железцовой Снежаны Леонидовны
 группы СО-ГД-22-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

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

	профессиональной сфере	привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	Высокий
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	Высокий
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Отработка технологий этапов работы с просьбами и жалобами гостей. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	Высокий
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	Высокий
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств и инвентаря оборудования.	Высокий

Руководитель практики (от организации)

Подпись



(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.

Характеристика

Железцова Снежана Леонидовна, студентка 2 курса, специальности «Гостиничное дело», проходила производственную практику на предприятии ООО «Нова» с «27» мая 2024 г. по «22» июня 2024 г., расположенном по адресу: г. Владивосток, ул. Партизанский проспект, 44в.

В ходе прохождения практики она проявила себя как ответственный и целеустремленный работник. Соблюдала производственный режим и дисциплину работы. К поручениям руководителя практики относился со всей ответственностью и инициативой, выполняла все поставленные перед ней задачи.

Во время прохождения практики выполняла следующие виды работ:

- Выполнение обязанностей портье.
- Ведение учета забытых вещей.
- Проведение готовности номеров к заселению.
- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- Оформление отчетной документации.

На протяжении всего времени практики студентка работала помощником портье, горничной и официанткой.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны. К порученным заданиям относилась добросовестно, умело применяя знания, полученные в колледже.

По результатам практики заслуживает оценку «отлично».

Руководитель практики от предприятия
ФИО



М.П.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Железцова Снежана Леонидовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ГД-22-1
согласно приказу ректора № 4045-с от 20.05.2024 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 3 недели с 27.05.2024 года по
22.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Handwritten signature in blue ink.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Нова»	24.05.24	
ООО «Нова»	22.06.24	