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

ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы бронирования и продаж
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «05» июня по «17» июня 2023 года

Студент группы С-ГД-21-1



подпись

Егоян К.А.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», АК

Отчет защищен:

с оценкой Довольно Руководитель практики от ООО Тен Тен Ж.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности гостиницы «Новотель Владивосток» ООО «Нова»	5
1.1 История создания и развития гостиницы «Новотель Владивосток» ООО «Нова»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова»	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова»	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»	11
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова»	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	20
4 Система обеспечения безопасности	22
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	24
6 Индивидуальное задание.....	27
Заключение	32
Список использованных источников	34
Приложение А. Экстерьер ООО «Нова»	35

Введение

Гостиничная индустрия является быстро развивающейся, высоко прибыльной отраслью экономики государства, частью туристического бизнеса, обладающей значительным потенциалом дальнейшего развития.

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.

Средства размещения – это предприятия, предоставляющие клиентам периодически или постоянно помещение для ночевки.

Гостиница – это комплекс для предоставления проживания людям, находящимся вне своего дома по разным причинам и с разными целями. Основной целью гостиницы являются в равной степени услуги размещения и питания. Также гостиница может предоставлять и другие услуги для комфортного проживания в ней гостей.

Сфера гостиничной индустрии характеризуется жесткой конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг. В связи с этим рассмотрение ее роли, определение основных проблем рынка гостиничных услуг и путей их решения является актуальным на современном этапе развития экономики.

Учебная практика проходила на предприятии ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, по адресу г. Владивосток, ул. Гоголя 41, с 05.06.2023 г. по 17.06.2023 г.

Целью практики является: сбор материалов, приобретение практических навыков самостоятельной работы основных функциональных подразделениях организации (предприятия) гостиничного сервиса и изучение его работы; изучение и анализ деятельности отеля ООО «Нова».

Основные задачи:

- ознакомиться с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- изучить структуру предприятия;
- изучить организацию рабочих мест персонала;
- изучить технологию обслуживания;
- изучить правовое обеспечение деятельности и ознакомиться с положениями и инструкциями, регламентирующими деятельность гостиниц;
- изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;
- ознакомиться с техническими, телекоммуникационными средствами и профессио-

нальными программами для приема заказа;

- изучить и оформить бронирование с использованием телефона;
- изучить и оформить бронирование с использованием Интернета и туроператора.

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, электронные источники, учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.

1 Общие сведения о деятельности гостиницы ООО «Нова»

1.1 История создания и развития гостиницы ООО «Нова»

Корпорация Ассог – лидер гостиничного рынка Европы. Ее подразделение – Ассог Hospitality – является оператором свыше 4 тысяч отелей в более чем 100 странах мира. Помимо гостиничной деятельности, Ассог также активно работает на рынке отдыха и туров, сотрудничая с одной из крупнейших туристических фирм мира - Carlson Wagonlit Travel.

Компания Ассог управляет отелями в различных ценовых сегментах. Среди ее торговых марок есть и гостиницы экстра класса (Sofitel), так и многочисленные бюджетные сети, среди которых известные в Европе Formula1 и Etap. К Ассог также относятся такие сети отелей, как Novotel, Ibis, сеть американских придорожных гостиниц Motel 6, гостиничная сеть Suitehotel, чей номерной фонд представлен исключительно сютами, а также целый ряд других торговых марок. Всего же в портфеле Ассог находится 13 гостиничных брэндов. Кроме гостиниц, Ассог также управляется сетями ресторанов, казино и туристических агентств.

Главные отличительные особенности отелей Ассог, которые позволили корпорации стать одним из лидеров рынка – это удобство парковки, ненавязчивый и предупредительный сервис, а также стремление представить свою марку на всех уровнях современного отельного бизнеса. На сегодня Ассог владеет отелями практически во всех ценовых нишах

Группа Ассог открыла новый отель ООО «Нова» – первый отель брэнда на Дальнем Востоке.

Официальная церемония открытия прошла в столице Приморья 27 мая 2021 г., а первых гостей новый отель сможет принять уже 1 июня того же года. ООО «Нова» расположен в современном 18-этажном здании в центре города, неподалеку от набережной Цесаревича, бухты Золотой Рог и других знаковых мест города.

Благодаря прекрасному расположению из окон номеров открывается впечатляющий вид. В пешей доступности находятся популярные места и главные достопримечательности столицы Приморья.

Общий номерной фонд отеля составляет 197 номеров. На этапе открытия на первых 9 этажах отеля для гостей будут доступны 102 номера различных категорий: «Standard», «Executive», а также просторные люксы «Suite» и комфортабельные номера «Superior» с возможностью размещения людей с ограниченными возможностями.

Благодаря панорамным окнам, высоким потолкам и светлым стенам в номерах создается ощущение легкости и воздушности пространства. Номера наполнены естественным светом и выполнены в нейтральных тонах с продуманными яркими цветовыми акцентам.

Важной частью ООО «Нова», как и других отелей брэнда, является общественная зона – оживленное, многофункциональное и уютное пространство, которое становится цен-

тром притяжения гостей и местных жителей. Концепция открытого и гостеприимного социального хаба с теплой и дружелюбной атмосферой лежит в основе философии бренда Novotel [1].

Тел.: +7(423)242-04-04.

E-mail: hb7b4-re@accor.com.

ООО «Нова» – новая гостиница, принадлежащая к одной из самых крупных компаний – Accor, всегда готовая принимать гостей разного сегмента и качественно предоставлять свои услуги.

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

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

Организационно-правовая форма и форма собственности предприятия «Новотель Владивосток» является общество с ограниченной ответственностью (ООО).

Обществом с ограниченной ответственностью (далее - общество) признается созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

Учредительные документы гостиницы ООО «Нова»:

- приказ о назначении директора;
- свидетельство о государственной регистрации предприятия;
- свидетельство о постановке юридического лица на налоговый учет;
- копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП);
- договор аренды помещения;
- документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- заключение пожарной инспекции о том, что ваше помещение отвечает всем нормам и стандартам;
- заключение СЭС;
- договор на стирку белья и акты выполненных работ;
- договор на вывоз ТБО и акты выполненных работ;

- договор на дератизацию помещений и акты выполненных работ;
- медицинские книжки сотрудников (с данными о прививках против кори и дифтерии, заключительным актом);
- протоколы исследований микроклимата и освещенности (лабораторные и инструментальные исследования).

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;
- устав предприятия;
- журнал по технике безопасности труда и пожарной безопасности;
- схема эвакуации при пожаре;
- штатное расписание;
- книга отзывов и предложений;
- журнал проверок контролирующими инстанциями;
- должностные инструкции персонала.

Документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о пожарной безопасности населения (гостей и работников гостиницы):

- акт МЧС/Пожарная декларация/Заключение независимого аудитора;
- договор на установку/обслуживания пожарной техники;
- документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.

Документы об антитеррористической защищенности:

- копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке;
- копия титульного листа и последнего листа паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения [2].

Всем этим признакам соответствует ООО «Нова».

В отеле структура нормативной документации делится на два вида: внешний – кодексы, законы РФ, указ президента, ГОСТы, документы; и внутренний – миссия гостиничного комплекса, которая заключается в создании комфортной среды для отдыха гостей.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова»

Качество обслуживания гостей напрямую зависит от грамотно выстроенной организационной структуры управления отелем. Попытки свести количество персонала к минимуму, чтобы оптимизировать расходы, могут привести к ухудшению сервиса, потере репутации и прибыли.

Организационная структура управления – это совокупность управленческих связей между управляющей и управляемой подсистемами системы управления, характеризующая состав и информационные взаимосвязи, как отдельных исполнителей, так и самостоятельных подразделений, находящихся в последовательной соподчиненности и наделенных конкретными правами [3].

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения.

На рисунке 1 представлена организационная структура отеля ООО «Нова».

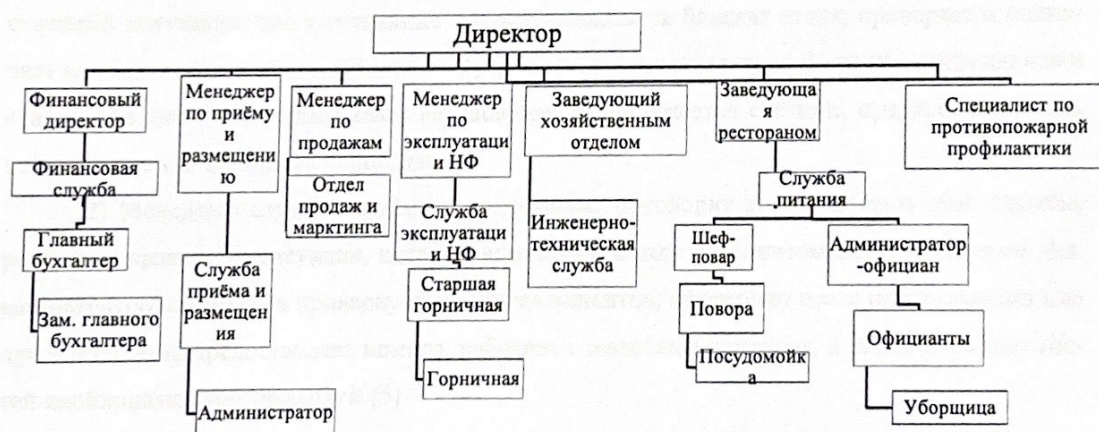


Рисунок 1 – Организационная структура отеля ООО «Нова»

Организационная структура гостиницы ООО «Нова» является линейно-функциональной.

Достоинства линейно-функциональной структуры:

- более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
- освобождение линейных руководителей от решения многих вопросов, связанных с планированием финансовых расчетов, материально-техническим обеспечением и др.;
- построение связей «руководитель – подчиненный» по иерархической лестнице, при которых каждый работник подчинен только одному руководителю.

Недостатки линейно-функциональной структуры:

- 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 [4].

Это самая распространенная в современных условиях ОСУ. Именно она является основой для построения всех остальных ОСУ, поэтому ее нередко называют базовой.

Должностные обязанности сотрудников отеля

1) Директор гостиницы ООО «Нова» осуществляет контроль над всеми функциональными органами, которые есть в организационной структуре. Также он управляет всей хозяйственной деятельностью в гостинице, он ответственен за бюджет отеля, проверяет и оценивает качество состояния гостиничного предприятия, повышает квалификацию сотрудников и стандартов качества, подписывает соглашения, распоряжается счетами, представляет отель во всех административных учреждениях.

2) Менеджер службы приема и размещения руководит деятельностью этой службы, решает конфликтные ситуации, которые возникают между персоналом или с клиентами. Администратор отвечает за проверку документов клиентов, оформляет гостя при заселении или при выселении, предоставляет номера, работает с жалобами клиентов, а также снабжает гостей необходимой информацией [5].

3) Финансовый директор он контролирует работу финансовой и коммерческой службы. Также он разрабатывает финансовую стратегию для гостиничного предприятия на длительный период, создает организационные структуры, которые помогают реализовать управленческие решения в разных направлениях финансовой деятельности гостиницы, еще он осуществляет контроль за реализацией принятых управленческих решений, планирует финансовую и коммерческую деятельность гостиницы, анализирует разные виды финансовой деятельности отеля с углубленным изучением отдельных финансовых операций и финансовых результатов деятельности филиалов и отдельных подразделений гостиницы. Также помимо финансового директора в эту службу входит: заместитель главного бухгалтера, бухгалтер-кадровик и бухгалтер.

4) В своей работе бухгалтер гостиницы руководствуется: локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы; правилами внутреннего трудового распорядка; правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты; указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя; настоящей должностной инструкцией.

5) Администратор гостиницы работает в системе гостиничного хозяйства, обслужива-

ет клиентов гостиницы - принимает и регистрирует клиентов, размещает их по номерам, организует обслуживание клиентов - обеспечивает максимально возможный комфорт проживания и дополнительные услуги (телефонные переговоры, питание, транспортные услуги и др.). В обязанности администратора гостиницы также входит ведение документации и счетов.

Характеристика служб отеля:

1) Служба приёма и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, прибывая в отель. Впечатления, которые получают гости от этого знакомства, формируют мнение гостей о качестве обслуживания отеля. В неё входит менеджер по приёму и размещению, администратор [6].

2) Служба управления номерным фондом, в состав этой службы входят: менеджер по эксплуатации номеров, служба горничных, объединённая сервисная служба (машинист по стирке, уборщик служебных помещений и т.д.) В организационной структуре этой службы главные службы приёма и размещения и эксплуатации номерного фонда. Другим службам отводится вспомогательная роль поддержки основной деятельности гостиничного комплекса. Всей деятельностью службы обслуживания управляет директор или менеджер.

3) Служба питания, деятельность службы питания немного отличается от работы обычного предприятия питания. Завтрак в ресторане по типу «шведский стол». Ресторан находится на 9 этаже отеля и относится к службе питания, который возглавляет заведующая рестораном. В её подчинении находятся: шеф-повар, старший повар, повар, администратор-официант, официант, посудомойка и уборщица [6].

4) Инженерно-техническая служба, в её состав входят: специалист по противопожарной профилактике, старший системный администратор, системный администратор, водитель, лифтёр, плотник, слесарь-сантехник, дворник-разнорабочий. Техническими вопросами гостиницы ООО «Нова» занимается главный инженер, который также руководит всем техническим персоналом [5].

5) Маркетинговая служба, в её состав входят: менеджер по продажам и маркетолог. Служба маркетинга в отеле является его самостоятельным структурным подразделением. Основные задачи этой службы: анализ загрузки отеля, разработка и формирование прогнозов по сбыту услуг отеля, выбор наиболее перспективных целевых сегментов рынка и разработка ориентированной на них стратегии, разработка плана мероприятий по рекламе, оперативный анализ эффективности их проведения и при необходимости корректировка и т.д. [7].

Несмотря на то, что есть разные структуры управления, линейно-функциональная зарекомендовала себя лучше всех для большинства организаций. И всё благодаря её преимуществам. Как показано на схеме в примере, именно линейно-функциональная структура

управления позволяет передавать ответственность функциональным руководителям, не теряя при этом контроль.

Таким образом, мы рассмотрели организационную структуру ООО «Нова». Организационная структура управления отелем представляет собой линейно-функциональную подчиненность отделов. Мы рассмотрели технологию функционирования гостиницы ООО «Нова» и можем сделать вывод о том, что система работы отеля очень эффективна, что делает её конкурентоспособной.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

ООО «Нова» принимает гостей с 1 июня 2021 года. Отель находится по адресу Партизанский пр., 44В, имеет удобные подъездные пути, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку для парковки, вывеску с названием гостиницы. Вход в гостиницу осуществляется через главный вход. Номерной фонд гостиницы ООО «Нова» составляет 102 номера [8].

Современный Novotel Vladivostok (ООО «Нова») удобно расположен в деловой части города недалеко от исторического центра, что позволяет быстро добраться в любую точку мегаполиса. Отель идеально подходит для тех, кто привык к отдыху с комфортом. Оригинальные номера с панорамными окнами оснащены современной качественной мебелью, системой кондиционирования, Smart-TV с плоским экраном и кабельными каналами.

Деятельность гостиницы основана на правилах, отраженных в основополагающих документах: уставных документах, правоустанавливающих документах на помещение, документах, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии пользования.

На таблице 1 показана характеристика отеля ООО «Нова».

Таблица 1 – Характеристика отеля ООО «Нова»

Критерий	Содержание
Номерной фонд/ вместимость	102 номеров от стандартов до люксов
Этажность	18 этажей
Вместимость номеров	От 1 до 3 человек
Возможность подселения детей	Есть
Расчетный час	12:00
Заезд	14:00
Питание	– пакеты питания (ВВ, НВ, FB); – бизнес-ланчи; – ресторан; – детское меню.
Способы оплаты	– наличными; – оплата картой (Visa, MasterCard, МИР); – оплата через расчетный счёт.

Продолжение таблицы 1

Критерий	Содержание
Наличие парковки	да
Сегмент	семьи туристы бизнес-туристы

Основными видами деятельности отеля являются: оказание гостиничных (основных и дополнительных) услуг; организация и ведение гостиничного бизнеса.

Задачей ООО «Нова» является получение дохода на вложенный капитал и обеспечение должного уровня благосостояния работников предприятия.

Характеристика номерного фонда отеля ООО «Нова» представлена в таблице 6.

Таблица 2 – Характеристика номерного фонда

Категория номера	Характеристика	Стоимость
Двухместный (Стандарт, с 1 кроватью)	номер площадью в 20 квадратных метров с двухспальной кроватью и собственной ванной комнатой. В номере: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, диван, тумбочка, стулья, журнальный столик, письменный стол, гардероб, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, кондиционер, сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом. В ванной комнате есть: душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.	Стоимость проживания в номере номера: 6 800 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.
Двухместный (Улучшенный, с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями)	номер площадью в 35 квадратных метров с двухспальной кроватью (или двумя односпальными кроватями) и собственной ванной комнатой. В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, диван, тумбочка, прикроватные тумбочки, рабочий стол, стулья, туалетный столик, письменный стол, гардероб, зеркало, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, индивидуальная система кондиционирования, сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора, набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом, детектор угарного газа, датчик дыма, бесплатный доступ в тренажерный зал. В ванной комнате есть: Душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.	Стоимость проживания в номере номера: 7 300 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.

Продолжение таблицы 2

Категория номера	Характеристика	Стоимость
Двухместный Представительский Номер	<p>номер площадью в 50 квадратных метров</p> <p>В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, диван-кровать, тумбочка, прикроватные тумбочки, рабочий стол, стулья, туалетный столик, письменный стол, гардероб, зеркало, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, индивидуальная система кондиционирования, сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора, набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом, детектор угарного газа, датчик дыма, бесплатный доступ в тренажёрный зал, полностью подходит для гостей с ограниченными физическими возможностями, доступны смежные номера.</p> <p>В ванной комнате есть: душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.</p>	<p>Стоимость проживания в номере номера: 11800 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.</p>
Номер Люкс	<p>номер площадью в 55 квадратных метров с двумя двуспальными кроватями и собственной ванной комнатой.</p> <p>В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, сервиз, бутилированная вода, стол, две диван-кровати, тумбочка, прикроватные тумбочки, рабочий стол, стулья, туалетный столик, письменный стол, гардероб, зеркало, индивидуальные шкафчики, индивидуальные розетки, индивидуальные светильники, индивидуальная система кондиционирования, кофемашина, холодильник сейф, щетка для одежды/обуви, корзины для мусора, набор постельного белья, огнетушитель, антибактериальный гель для рук, вход в номер по ключу, электронный замок с магнитным ключом, детектор угарного газа, датчик дыма, бесплатный доступ в тренажёрный зал.</p> <p>В ванной комнате есть: Душевая кабина, раковина, туалет, зеркало, средства личной гигиены, халаты, тапочки, набор полотенец, шампунь, мыло, туалетная бумага, зубной набор.</p>	<p>Стоимость проживания в номере номера: 14 800 рублей за сутки. Завтрак: 1 300 рублей за одного человека.</p>

ООО «Нова» предлагает своим гостям большой выбор категорий номеров, имеющих в нём. Номер категории Люкс – это просторный номер, с отдельной от спальни гостиной, двумя санузлами, и ванной прямо в спальне. Также в номере есть кофемашина, и бронируя этот номер, гость может бесплатно посетить фитнес-центр.

Двухместный Представительский номер – это просторный номер с отдельным кресло-диваном, массажным креслом и кофемашинной, этот номер полностью подстроен под людей с ограниченными возможностями, но в той же степени в него может заселиться любой жела-

ющий гость. В номере есть просторный санузел со всеми необходимыми принадлежностями. Бронируя эту категорию номер. Гость сможет бесплатно воспользоваться тренажерным залом.

Двухместный (Улучшенный, с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями) номер, площадью в 35 квадратных метров. В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, и многое другое для комфортного проживания гостей. Также отдельный санузел в номере.

И самая простая категория - двухместный (Стандарт, с 1 кроватью) номер, площадью в 35 квадратных метров, с двуспальной кроватью. В номере есть: центральное отопление, звукоизоляция, ковровое покрытие, розетка возле кровати, светильник, будильник, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi, электрочайник, мини-бар, и многое другое для комфортного проживания гостей. Также отдельный санузел в номере [9].

Помимо проживания в номерах разной категории в ООО «Нова» гостям предоставляются основные, сопутствующие и дополнительные услуги.

В таблице 3 представлены услуги, предоставляемые в отеле ООО «Нова».

Таблица 3 – Услуги гостиницы ООО «Нова»

Виды услуг	Услуги
Основные	<ul style="list-style-type: none"> – предоставление номера (места) для временного проживания; – выдача и периодическая замена постельного белья; – предоставление полотенец, халатов, одноразовых тапочек и туалетных принадлежностей; – предоставление питания (завтрак, обед, ужин по договоренности); – доступ в Интернет; – бронирование авиа - и железнодорожных билетов;
Сопутствующие	<ul style="list-style-type: none"> – слуга парковки автомобиля сотрудником отеля – побудка; – хранение багажа; – сервис; – заказ такси; – гладильная доска; – Wi-Fi; – швейный набор; – аптечка. – услуги по глажению одежды; – пешеходные экскурсии; – экскурсия или презентация о местной культуре; – удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; – места для курения; – услуги консьержа;

Продолжение таблицы 3

Виды услуг	Услуги
Дополнительные	<ul style="list-style-type: none"> – прачечная или Химчистка; – фитнес-центр; – прямая трансляция спортивных мероприятий; – упакованные ланчи – доставка еды и напитков в номер; – снэк-бар; – специальные диетические меню (по запросу); – бар / ресторан;
Дополнительные	<ul style="list-style-type: none"> – прачечная или химчистка; – фитнес-центр; – прямая трансляция спортивных мероприятий; – упакованные ланчи – доставка еды и напитков в номер; – снэк-бар; – специальные диетические меню (по запросу); – кафе/ресторан; – бизнес-центр; – факс/ксерокопирование; – игровая зона Family&Friends расположена на первом этаже отеля; – игровая комната; – детские телеканалы; – детский клуб; – детское меню; – прокат автомобиле; – размещение домашних животных; – трансфер от/до аэропорта.

Рассматривая таблицу выше, мы можем сделать вывод, что в исследуемой гостинице довольно широкий ассортимент как основных и сопутствующих, так и дополнительных услуг. Гость всегда сможет воспользоваться услугой прачечной или химчистки, или забронировать конференц-зал, поесть и выпить в ресторане или кафе отеля. Для детей не только усмотрена игровая зона, и предлагается детское меню. В гостинице допускается размещение с собаками мелких пород.

Всю информацию гость может узнать на ресепшн. Стойка регистрации работает круглосуточно. Персонал в отеле говорит на русском и английском языках [9].

Таким образом, мы рассмотрели гостиничный комплекс ООО «Нова» и его основные задачи, и виды деятельности. Отель предоставляет своим гостям проживание в уютных и оборудованных номерах, питание в ресторане «Городовой» и кафе «Кафема», а также в ней гостям предоставляются услуги бизнес-центра и многие другие услуги. Отель располагает 102 номерами различных категорий, цены на которые зависят от типа номера, площади и расположения в здании отеля.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Нова»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг.

Для того, чтобы осуществить цикл обслуживания гостей в ООО «Нова» предусмотрены следующие основные службы:

- служба приема и размещения
- служба обслуживания номеров.

Служба приема и размещения – главный администратор и ночной администратор. Гостиница ООО «Нова» ждёт прихода гостей вне зависимости от времени суток, поэтому стойка ресепшн работает круглосуточно. Служба приема и размещения должна располагаться непосредственно близко ко входу в гостиницу. Так как сотрудники данной службы (как и весь персонал отеля) являются лицом отеля, они должны иметь безупречный внешний вид, соответствующий дресс-коду и имиджу гостиницы. Персонал должен быть внимательным и ответственным, быть вежливым и доброжелательным с гостями.

Основные функции службы приема и размещения: бронирование мест в отеле; регистрация и размещение гостей; оформление расчета и проживания; предоставления дополнительных услуг; предоставление различной информации.

Работа на ресепшн требует от администратора таких качеств как внимательность и стрессоустойчивость не только к гостям, но и к счетам.

Служба обслуживания номеров – призвана создавать уют и первозданную чистоту во всем холеле. Именно поэтому горничные круглосуточно наводят порядок в номерах и в помещениях общественного пользования. Сотрудники этой службы должны чётко выполнять свои обязанности, быть профессионально обученными работниками, вежливо обращаться к гостям.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является цикличным: последовательным повторением определенных шагов (бронирование, заселение, выселение) [10].

Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на пять этапов:

- 1 До прибытия в отель – бронирование (Reservation).
- 2 Прибытие гостя в отель (Arrival), регистрация (Check in Procedure) и размещение гостя (Accommodation).
- 3 Проживание (Staying) и обслуживание гостя в гостинице.

4 Выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг отеля.

Данные этапы составляют замкнутый технологический цикл обслуживания гостей представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Технологический цикл обслуживания гостей

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения.

Бронирование – это дополнительная услуга, которая позволяет зарезервировать за потенциальным клиентом номер для будущего проживания в гостинице. Оно помогает гостям не столкнуться с проблемами при заселении в понравившийся номер.

Процесс бронирования в отеле ООО «Нова»:

- 1 Приветствие Гостя.
- 2 Уточнить, как можно обращаться к гостю.
- 3 Уточнить время и дату заезда (период проживания).
- 4 Предложить номера.
- 5 Рассказать об отеле (услуги).
- 6 Занести данные бронирования в компьютер.
- 7 Проговорить заказ гостю.
- 8 Спросить: «Могу ли я ещё чем-то помочь?».
- 9 Если бронь по телефону, то подождать пока гость не отключиться.

Процесс Заселение в отеле ООО «Нова»:

- 1 Приветствие гостя.
- 2 Узнать, как можно обращаться к гостю (обращаться к гостю по имени не менее 3 раз)
- 3 Спросить о наличии брони (если брони нет, то предлагаем сделать бронь).
- 4 Проверить бронь по имени.

- 5 Попросить паспорт гостя и разрешить сделать копию.
- 6 Отдать паспорт гостю.
- 7 Дать гостю регистрационную карту на подпись.
- 8 Вручить гостю ключ от номера и карточку гостя.
- 9 Показать, где лифт.
- 10 Предложить помощь с багажом и спросить: «могу ли я ещё чем-то помочь?»
- 11 Пожелать хорошего отдыха.

Процесс Бронирование в отеле ООО «Нова»:

- 1 Приветствие.
- 2 Узнать имя гостя и номер, в котором он проживал.
- 3 Отправить горничную проверить номер.
- 4 Гость сдаёт ключ от номера.
- 5 Проверка мини-бара, использованных гостем услуги, счёта.
- 6 Спросить способ оплаты.
- 7 Распечатывание чеков.
- 8 Поблагодарить за визит и предложить посетить гостиницу снова.

Анализ процессов бронирования, заселения и выселения показывает, что деятельность службы приёма и размещения должна быть четкой, последовательной, отлаженной и грамотной.

Процесс формирования организационной культуры представляет собой попытку конструктивного влияния на поведение персонала. За счёт формирования определённых установок, системы ценностей у сотрудников в рамках определённой организационной структуры можно стимулировать, планировать и прогнозировать желаемое поведение, но при этом следует учитывать корпоративную культуру организации, которая уже сложилась.

Функции культуры предприятия:

- внутренняя интеграция (даёт понятие всем членам структуры о форме их взаимодействия друг с другом);
- внешняя адаптация (адаптирует организацию к внешней среде);
- формирование оригинального имиджа;
- усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему;
- культивирование чувства общности всех членов предприятия;
- усиление системы социальной стабильности;
- обеспечение стандартов поведения;
- формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Деятельность гостиницы основана на правилах, отраженных в основополагающих до-

кументах: уставных документы, правоустанавливающих документы на помещение, документах, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии пользования.

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характеризуется цикличностью - последовательным повторением процесса обслуживания гостя от времени его прибытия в отель до окончательного отъезда из отеля.

Культура предприятия включает в себя дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, поздравление сотрудников с праздниками, чувство принадлежности к чему-то значительному, информирование персонала о планах и состоянии дел на предприятии [11].

Услуги бронирования, заселения и выселения в отеле ООО «Нова» соответствуют Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиничные компании в рыночных условиях вынуждены удовлетворять потребности клиентов в качественных услугах и при этом получать доход. Все это возможно только при правильной маркетинговой и рекламной политике, которая устанавливает стабильный контакт с конечным потребителем, посредством стратегически продуманного и реализованного предложения, уведомляющего население о достоинствах предложения и преимуществах покупки услуги.

Продвижение и стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Нова» старается реализовывать такие цели как: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

В отеле ООО «Нова» существуют следующие функции продвижения гостиничных услуг:

- создание престижного имиджа, низкие цены, новаторство;
- информирование об услуге, ее свойствах и качествах (на сайте или на странице отеля в инстаграм);
- поддержание популярности услуги;
- изменение способа использования услуги;
- создание энтузиазма среди конкурентов;
- ответы на вопросы потребителей (на сайте или на странице отеля в инстаграм);
- донесение полезной информации о гостиничной компании (на сайте или на странице отеля в инстаграм).

Также гостиница предоставляет визитные карточки отеля гостя. На них указаны номер гостиницы, сайт и инстаграм отеля.

В ООО «Нова» используют четыре метода продвижения товаров и услуг:

- реклама;
- продвижение продаж;
- связи с общественностью;
- личные продажи.

В ООО «Нова» существует программа лояльности, в которую входят различные тарифы и скидки, а именно:

- скидка до 10% от первого бронирования в более чем 3000 отелей;
- можно получить вознаграждение за любое действие: во время проживания, прогу-

лок и посещения наших ресторанов и баров;

– в зависимости от количества проведенных ночей или заработанных баллов ваш статус меняется, чтобы вы могли получить еще больше преимуществ.

Телевизоры в номерах отеля также являются одним из средств продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта. Когда гость включает телевизор, на экране отображаются вся информация об услугах, которые отель предоставляет.

Сайт и инстаграм страница являются не маловажным способом продвижения услуг отеля. На сайте отеля гость может увидеть всю информацию об отеле: категории номеров и их стоимость, информация о тарифах и бонусах, предлагаемых гостиницей, предоставляемые услуги и т.д.

На странице отеля в инстаграм представлены в интересном формате фотографии номеров. Также, любой пользователь может увидеть, как выглядят конференц-залы, ресторан «Городовой», различные блюда, подаваемые в них. На странице отеля проводят различные розыгрыши по разным случаям, выставляются объявления о тех или иных мероприятиях, проводимых в отеле. Помимо всего вышеперечисленного, туда выкладывают виды на интересные места и достопримечательности г. Владивостока. Страница доступна всем пользователям соц. сети, и благодаря информации на ней, люди могут захотеть посетить столицу Приморского края и остановиться в гостинице ООО «Нова».

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что гостиница ООО «Нова» использует все возможные каналы продвижения своего продукта (услуг). Помимо официального сайта, они активно используют и другие социальные сети, такие как инстаграм и телеграмм. В отеле проводятся различные мероприятия, не только для привлечения новых клиентов, но и для потенциальных работников.

4 Система обеспечения безопасности

Каждый человек хочет чувствовать себя в безопасности, где бы он не находился. Люди, останавливаясь в гостинице, желают, чтобы их отдых был безопасным и прошёл благополучно. Поэтому администрация отеля ООО «Нова» делает всё, чтобы обеспечить своим гостям защищённость.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта.

Безопасность здания гостиницы обеспечивается такими системами как:

- системой охранной сигнализации;
- системой видеонаблюдения и системой контроля доступа;
- системой пожарной сигнализации.

Специальная программа собирает информацию от всех систем, подключенных к единой диспетчерской. На экране монитора одновременно высвечиваются несколько окон, в которых отображается информация о событиях, происходящих в разных системах. При возникновении той или иной нештатной ситуации диспетчер сразу получает тревожный сигнал.

Защите с помощью средств охранной сигнализации подлежат внешний периметр гостиничного комплекса (окна, двери), ответственные служебные помещения, такие как касса, камера временного хранения ценностей, кладовые, кабинеты администрации гостиницы, разного рода аппаратные и пультовые. В гостиничных номерах охранные датчики, как правило, не ставятся.

Отеле существуют несколько типов датчиков, одними из них:

- датчики, сигнализирующие об открывании или разрушении дверей, окон (магнито-контактные, вибрационные, инфракрасные активные и пассивные) применяются для охраны дверей здания, в том числе лифтов, предоставляют информацию для системы управления доступом;
- датчики, реагирующие на разбитие стекла (акустические);
- датчики, реагирующие на проникновение в помещения (инфракрасные пассивные, микроволновые, ультразвуковые, комбинированные, барометрические и др.);
- датчики, охраняющие отдельные предметы, используемые для охраны отдельных, особо ценных объектов: сейфов, витрин с ценностями и т.д.

Варианты использования охранных датчиков различны. Например, крючки для ключей на стенде у консьержа могут быть оснащены сенсорами давления, подключенными на

сервер системы безопасности отеля.

Систем видеонаблюдения в отеле «Новотель Владивосток» делает безопасность гостей надёжнее. С её помощью возможно предотвратить различные виды нарушений и нападений, взломы и кражи.

Применительно к оснащению гостиничного комплекса рекомендуются следующие принципы установки камер:

- открыто (без маскировки): по периметру здания, на парковках автотранспорта (если таковые есть), в зоне центрального входа, зале регистрации, в крупных холлах, помещениях особой важности, в служебных и подсобных помещениях;

- скрыто (маскировка в часы, светильники, предметы интерьера, замуровывание в стену) в коридорах жилой зоны, в помещениях особой важности (дублируются открыто установленные камеры).

Подходы к установке камер разнятся в зависимости от того, где они устанавливаются. Для внешнего теленаблюдения за парковкой используют цветные панорамные телекамеры с широким углом обзора. Количество камер определяется исходя из размера зоны наблюдения.

Система пожарной безопасности обеспечивает:

- эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием места;

- оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;

- принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;

- организацию эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Для оповещения используются специализированные громкоговорители, световые табло с фиксированными надписями «Пожар», «Выход» и т.п., пиктограммами или светодиодные табло. Кроме того, предусмотрена автоматическая разблокировка всех дверей в случае пожарной тревоги.

Таким образом, по всему периметру отеля ООО «Нова» используются высокотехнологические эффективные системы безопасности, обеспечивающие сохранность гостей, проживающих в отеле, их имущества, а также имущества гостиницы.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Главной целью планирования потребности в материалах является обеспечение гарантии наличия необходимого количества требуемых материалов в любой момент времени в рамках срока планирования. С помощью планирования потребностей обеспечивается своевременная закупка или производство объемов материалов, необходимых как для внутренних целей, так и для сбыта. Процесс планирования включает в себя непрерывный контроль запасов и, в частности, автоматическое создание проектов заказов на закупку и производство.

Для планирования необходима вся информация по запасам материалов, в том числе зарезервированным, чтобы рассчитать объемы закупок или производства.

Планирование персонала как система комплексных решений позволяет обеспечить организацию необходимым персоналом, подобрать людей, способных решать поставленные цели, формировать новые подходы к их решению, обеспечить необходимый уровень квалификации работников, обеспечить активное участие работников в деятельности организации.

Существует несколько этапов в процессе планирования потребности в персонале:

- 1) определение типов потребности в персонале;
- 2) определение цели планирования;
- 3) определение вида планирования потребности в персонале;
- 4) определение метода планирования потребности в персонале.

К функциям службы бронирования относятся:

- прием заявок и их обработка;
- составление необходимой документации, графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда;
- изучение спроса на гостиничные услуги.

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Функции бронирования осуществляют либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей.

В функции СПиР входит бронирование, регистрация, распределение номеров, взимание платы за проживание, ведение необходимой документации и поддержание в порядке базы данных.

Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев. При регистрации и оформлении выезда производятся расчеты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют

счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату. Очень важен контроль за выездом, чтобы не допустить отъезда гостей, которые не заплатили по счету.

Специалисты службы приема обязаны уметь не только хорошо разбираться в вопросах бронирования номеров и участвовать в заселении постояльцев. Они должны уметь улаживать конфликты с клиентами и нередко проявлять чудеса дипломатичности даже в тех случаях, когда эксцентричность клиента выходит за рамки здравого смысла.

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

Служба бронирования является одним из самых главных отделов в гостинице, приносящий доход и является лицом гостиницы. Именно по службе бронирования у гостя складывается первое впечатление о гостинице и от предстоящего отдыха в целом. С работы службы бронирования начинается обслуживание гостя в отеле. Бронирование – это первый этап технологического цикла обслуживания гостей. Поэтому от того, как будет организована данная служба зависит продуктивность работы всей гостиницы.

Государственный стандарт определяет требования к персоналу, включая работников службы бронирования гостиницы и устанавливает правила его подготовки. Весь персонал должен проходить профессиональную подготовку.

Особые требования предъявляются к знанию иностранных языков. Для гостиниц 1-2 звезды работникам службы приёма и размещения, а также отдела бронирования достаточно языка международного общения. Для гостиницы 3 звезды персоналу, который имеет контакты с проживающими необходимо знать два языка международного общения. Для гостиницы, которая имеет 4 звезды требования к языкам такие же, как к предыдущим. Но знание языка должно быть на более высоком уровне. Для гостиниц категории 5 звёзд всему персоналу, который общается с гостями, необходимо свободное владение тремя языками. В службе приёма и размещения гостиниц 3–5 звёзд должен обеспечиваться перевод с 2–3 языков.

Персонал отдела бронирования всех категорий гостиницы должен быть готовым выполнить доброжелательно просьбу проживающего, уметь создавать атмосферу гостеприимства, в отношении проживающих проявлять сдержанность и терпение.

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

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и проявлять терпение и сдержанность. Работники, обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с посетителями и понимать

их с полуслова.

Среди основных должностных и профессиональных обязанностей персонала отдела бронирования выделяют:

- коммуникабельность в отношениях с клиентами, быстрое и четкое реагирование на заказ по размещению;
- профессиональное знание процесса бронирования, оперативная систематизация информации, поступающей от клиентов, и информации о состоянии заполнения номерного фонда;
- знание тарифов на услуги размещения, дополнительные услуги, ценовые льготы и сезонные изменения цен;
- умение анализировать характерные черты клиента, прогнозировать его реальные намерения, влиять на него с целью достижения максимального эффекта от сотрудничества;
- навыки работы с техническими системами резервирования, прежде всего с телекоммуникационными.

При разговоре по телефону, сотрудник службы бронирования должен придерживаться следующих требований:

- приятный тон. Когда работник улыбается, гость почувствует это даже по телефону;
- уверенный голос. Необходимо говорить так, чтобы гость понял, что вы владеете информацией и готовы ответить на любой вопрос;
- отчётливость. Нужно говорить в трубку, а не по телефонной связи и проговаривать слова отчётливо и не спеша;
- естественность. Необходимо говорить естественно, не употреблять сложную терминологию, это не произведёт хорошего впечатления на гостя, а только запутает его;
- представьтесь. «Отдел бронирования. Добрый день. Имя. Чем я могу Вам помочь?»;
- имя гостя. Если гость представился, необходимо употреблять его имя в разговоре как можно чаще;
- важно не отвлекаться. Сотрудник должен слушать гостя внимательно, чтобы ему не приходилось повторять, а работник правильно понял заказ.

Таким образом, оценка профессиональных компетенций сотрудников службы бронирования даёт возможность разработать единые стандарты описания эффективности работы, которые будут способствовать установлению взаимопонимания сотрудников разных уровней и отделов. Определять слабые и сильные стороны работника и затем использовать эту информацию для его дальнейшего развития. Включать работников в кадровый резерв организации, а также планирование их карьеры.

6 Индивидуальное задание

Оформление индивидуального бронирования

Индивидуальное бронирование лучше бронирования в общем потоке, прежде всего, возможностью выбора. Отправляясь в путешествие с помощью туристической компании, туристу, как правило, приходится довольствоваться теми услугами, которые подготовила эта компания. Номера в отеле человек заранее не видит и не знает, в каких условиях он окажется. При индивидуальном бронировании такое просто невозможно. Потребитель будет выбирать номер, заранее зная, что в нем будет, и даже какой вид будет открываться из окна, имена и должности персонала, который будет встречать его на курорте, точное расписание и ответственных за проведение запланированных мероприятий.

Индивидуальное бронирование это – бронирование номера для гостя как частного лица, не от компании (туристического агентства), количество номеров не превышает

Индивидуальное бронирование – это, также, возможность подобрать отель с наиболее удобным месторасположением. Во многих странах отели, расположенные недалеко, но формально находящиеся в разных районах города, имеют ощутимую разницу в стоимости номеров. Именно на этом и может сыграть человек, выбравший индивидуальное бронирование

Многие гостиницы, авиакомпании и фирмы по прокату автомобилей сегодня предоставляют возможность бронирования своих услуг через всемирную компьютерную сеть Internet. Это позволяет потенциальным клиентам из разных стран мира использовать свои персональные компьютеры для заказов билетов на самолеты, резервирования мест в гостиницах и выбора автомобилей для аренды.

Этот способ бронирования доступен самому широкому кругу клиентов - деловым туристам, отдыхающим, офисам корпораций, иностранным гостям - всем, кто имеет возможность выхода в Интернет.

В последние годы именно онлайн способ индивидуального бронирования гостиниц становится все более востребованным и актуальным в кругу путешественников во всем мире. Присоединяются к ним и российские турпроизводители. Подобная тенденция имеет вполне логичное объяснение, связанное с наличием у метода массы преимущественных факторов. В данном списке отмечается:

- доступность ресурсов в круглосуточном режиме;
- наличие множества вариантов заведений во всех странах мира;
- удобный поиск требуемых вариантов;
- подробное описание каждого комплекса и многое другое.

– бронирование через сайт позволяет видеть фотографии номерного фонда и выбирать апартаменты не вслепую.

Помимо этого, весьма актуальным моментом для будущих туристов является наличие на страницах отзывов от бывших постояльцев. Такой фактор дает возможность гражданам сделать максимально верный выбор.

Существует много источников, из которых гостиницы получают запросы на индивидуальное бронирование мест и номеров. Источники могут быть как постоянными, так и разовыми, эпизодическими.

Каналами получения заявок на индивидуальное бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, интернет-бронирование.

Многие гостиницы, авиакомпании и фирмы по прокату автомобилей сегодня предоставляют возможность бронирования своих услуг через всемирную компьютерную сеть Internet. Это позволяет потенциальным клиентам из разных стран мира использовать свои персональные компьютеры для заказов билетов на самолеты, резервирования мест в гостиницах и выбора автомобилей для аренды.

Этот способ бронирования доступен самому широкому кругу клиентов - деловым туристам, отдыхающим, офисам корпораций, иностранным гостям - всем, кто имеет возможность выхода в Интернет.

Рассмотрим каждый канал получения заявок на индивидуальное бронирование номеров более подробно.

1. Телефон. Заявки на индивидуальное бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц. При возможности индивидуального бронирования номера или места, оно проходит по следующей схеме:

– сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на индивидуальное бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров (не больше 5 номеров), категория номеров, контактный телефон/факс, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявшего данный заказ;

– далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего этот заказ.

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

В случае запроса по телефону гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу. Завершать разговор рекомендуется благодарностью за звонок и выражением надеж-

ды на то, что гость воспользуется услугами отеля («Мы с нетерпением будем ждать Вашего приезда в отель»; и т. п.).

2 Факс. Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы об индивидуальном бронировании мест и номеров в отеле, обычно приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компании, номер контактного телефона и факса, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу. В письме-заявке, кроме просьбы забронировать номер или место для указанного человека или группы людей, должна присутствовать информация о сроках размещения, категории номеров, форме оплаты за проживание и другое. Также могут быть указаны дополнительные сведения или просьбы (трансфер, номер для некурящих, гость-инвалид, гость с маленьким ребенком, особое приготовление номера к заезду, номер рядом с лифтом, вид из окон на море или горы, ранний заезд, выписка позже расчетного часа, подарки в номер, дополнительный халат, тихий номер и т. д.). В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку, полученную по факсу, ответ как положительного, так и отрицательного содержания (отказ) дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов.

При бронировании номера, необходимо узнать у гостя следующую информацию:

- фамилию и имя гостя;
- даты проживания;
- тип номера;
- курящий / некурящий номер;
- количество взрослых;
- количество детей, если гость приезжает с ребенком (детьми);
- контакты гостя (адрес, телефон, факс, электронный адрес);
- время заезда гостя;
- номер кредитной карты для гарантии проживания, если бронирование гарантировано кредитной картой;
- есть ли у гостя какие-нибудь пожелания, если да, то необходимо сделать примечание и/или проинформировать об этом соответствующие службы гостиницы.

При бронировании номера, необходимо сообщить гостю следующую информацию:

- категорию номера;
- стоимость номера;

- даты проживания;
- что входит в стоимость номера;
- внутренний обменный курс (в случае, если стоимость номера сообщается не в рублях);
- правила отмены бронирования;
- время заезда в гостиницу и выезда

Бронирование должно быть подтверждено письменно в течение 24 часов по факсу или электронной почте.

При бронировании не допускается подтверждать гостю номер комнаты, бронируется категория номера.

В случае невозможности бронирования высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.

Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, которые могут возникнуть при поселении гостей в отеле.

3 Почта. Письма-заявки на размещение могут поступать в гостиницу по почте в виде заказных писем.

Требования к оформлению и содержанию данных заявок такие же, как и к заявкам на индивидуальное бронирование, поступающим по факсу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде и отсылается по почте в течение одного-двух дней.

Большинством отелей разработаны формы заявок на индивидуальном бронирование. Эти формы могут быть высланы потенциальным клиентам при необходимости в размещении. Форма заявки на бронирование может быть также размещена на сайте отеля. Клиентам нужно заполнить графы бланка и переправить его в отель по факсу, почте, e-mail, с курьером.

4 Централизованное резервирование. Существует присоединенная сеть бронирования и не присоединенная система бронирования. Присоединенная сеть бронирования - информационный выход в Глобальную сеть бронирования (GDS), который упрощает доступ мировых туристических агентств к системе бронирования.

В любом случае при бронировании через сеть на сайте должна отражаться следующая информация:

- правовые положения и легитимность гостиницы, которые позволяют точно идентифицировать ее. Они содержат: фирменное наименование, адрес регистрации, адрес электронной почты, номер телефона, юридический адрес, индивидуальный номер плательщика налога на добавленную стоимость, информацию о записи в реестре туристических агентств и

других туроператоров, и адрес организации, ответственной за предложение, если эта организация - посредник (агентство);

- основные особенности предлагаемого проживания (информацию об услугах и возможностях в конкретном отеле можно получить на стадии бронирования);
- дополнительные предлагаемые услуги в гостинице;
- цены;
- способы оплаты;
- общие условия продаж и условия предоставления зарезервированного тарифа.
- срок действия предложения и цены;
- минимальный срок действия предложенных акций, контракта, если применимо.

Гость выбирает услуги, предлагаемые на сайте. Как потребитель, клиент наделен определенными правами, которые в теории вступят в действие в случаях, когда забронированные услуги не предназначены для личного использования.

Гость подтверждает, что ознакомился с сутью, предназначением и особенностями бронирования услуг, представленных на сайте, и что он запросил и получил информацию, необходимую или дополнительную, с целью осуществления бронирования с полным знанием дела.

Гость самостоятельно несет всю ответственность за свой выбор услуг и за то, насколько они соответствуют его потребностям, и компания, либо гостиница несет ответственность за соответствие представленных услуг и качества номеров действительности.

Таким образом в гостинице ООО «Нова» осуществляются оформление индивидуального бронирования.

Заключение

Гостиничный бизнес в силу своей принадлежности к сфере услуг имеет ряд особенностей, который распространяются и на систему управления. Эти особенности связаны, прежде всего, с необходимостью прямого контакта с клиентом, с удовлетворением индивидуальных потребностей каждого потребителя услуг. Поэтому крайне важно на предприятии гостиничного бизнеса грамотно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

В процессе прохождения учебной практики:

- ознакомилась с организацией хозяйственной деятельности предприятия;
- изучила структуру предприятия;
- изучила организацию рабочих мест персонала;
- изучила технологию обслуживания;
- изучила правовое обеспечение деятельности и ознакомиться с положениями и инструкциями, регламентирующими деятельность гостиниц;
- изучила интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия;
- ознакомилась с техническими, телекоммуникационными средствами и профессиональными программами для приема заказа;
- изучила и оформить бронирование с использованием телефона;
- изучила и оформить бронирование с использованием Интернета и туроператора.

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, электронные источники, учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.

ООО «Нова» – новая гостиница, принадлежащая к одной из самых крупных компаний – Ассог, всегда готовая принимать гостей разного сегмента и качественно предоставлять свои услуги.

Организационная структура управления отелем представляет собой линейно-функциональную подчиненность отделов. Мы рассмотрели технологию функционирования гостиницы ООО «Нова» и можем сделать вывод о том, что система работы отеля очень эффективна, что делает её конкурентоспособной.

Мы рассмотрели гостиничный комплекс ООО «Нова» и его основные задачи, и виды деятельности. Отель предоставляет своим гостям проживание в уютных и оборудованных номерах, питание в ресторане «Городовой» и кафе «Кафема», в ней гостям предоставляются бизнес услуги и многие другие услуги. Отель располагает 102 номерами различных категорий, цены на которые зависят от типа номера, площади и расположении в здании отеля.

Услуги бронирования, заселения и выселения в отеле ООО «Нова» соответствуют Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что гостиница ООО «Нова» использует все возможные каналы продвижения своего продукта (услуг). Помимо официального сайта, они активно используют и другие социальные сети, такие как инстаграм и телеграмм. В отеле проводятся различные мероприятия, не только для привлечения новых клиентов, но и для потенциальных работников.

По всему периметру отеля ООО «Нова» используются высокотехнологические эффективные системы безопасности, обеспечивающие сохранность гостей, проживающих в отеле, их имущества, а также имущества гостиницы.

Оценка профессиональных компетенций сотрудников службы бронирования даёт возможность разработать единые стандарты описания эффективности работы, которые будут способствовать установлению взаимопонимания сотрудников разных уровней и отделов. Определять слабые и сильные стороны работника и затем использовать эту информацию для его дальнейшего развития. Включать работников в кадровый резерв организации, а также планирование их карьеры.

Список использованных источников

- 1 Гостиничные сети Accor. [сайт] – URL: <https://www.city-of-hotels.ru> (дата обращения: 6.06.2023).
- 2 Перечень документов для проведения классификации гостиниц и иных средств размещения [сайт] - URL: <http://rusnka.ru/dokumenty> (дата обращения 6.06.2023).
- 3 Организационная структура отеля. -Текст: электронный // MaxiBooking- URL: <https://maxi-booking.ru/blog/organizacionnaya-struktura-otelya> (дата обращения 16.05.2022).
- 4 Функциональная структура управления. – Текст: электронный // – URL: <https://port-u.ru/postroeniestructury/funkcionalayastruktura/> (дата обращения: 8.06.2023).
- 5 Кулагина Е.В. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие/ Кулагина Е.В., Кацнель С.А., Лукина О.В., Автюхова О.В. – Омский государственный технический университет, 2020 г. – с.111
- 6 Топольник В.Г. Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве: учебное пособие/ Топольник В.Г. – Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 2019 г. – с. 240
- 7 Особенности организации и функционирования службы маркетинга на предприятиях гостиничной индустрии. [сайт] - URL: <https://cyberleninka.ru/article> (дата обращения 8.06.2023).
- 8 Гостиница ООО «Нова». [сайт] - UR: <https://konkurent.ru> (дата обращения 1.04.2023).
- 9 Официальный сайт ООО «Нова». – Текст: электронный //Novotel Владивосток. – URL: <https://novotel-vladivostok.com/> (дата обращения: 10.06.2023).
- 10 Организация работы гостиницы - Текст: электронный // otelms.com - URL: <https://wiki.otelms.com> (дата обращения 10.06.2023).
- 11 Управление производством - Текст: электронный // up-pro.ru - URL: <https://up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-kultura> (дата обращения 10.06.2023).

Приложение А

Экстерьер ООО «Нова»



Рисунок А.1 – Экстерьер ООО «Нова»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) Егоян Кристина Араиковна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2023 г. по «17» июня 2023 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

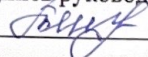
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

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

Дата выдачи задания «05» июня 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «17» июня 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Егоян Кристина Араиковна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 72 часа с «05» июня 2023 г. по «17» июня 2023 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1 Планировать потребности службы бронирования и продаж материальных ресурсов персонале	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	отлично
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	отлично
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Контроль над передачей незабронированных	отлично

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 17 июня 2023 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент Егоян Кристина Араиковна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21-1

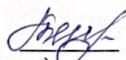
Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «05.06.2023» по «17.06.2023»

Инструктаж на рабочем месте

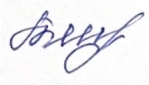
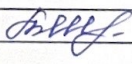
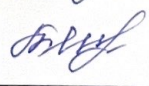

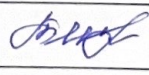
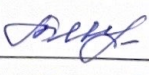
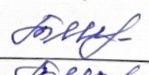
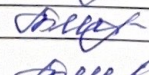
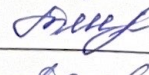
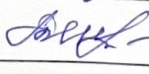
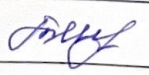
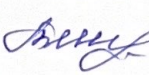
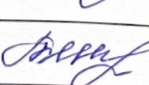
«05» июня 2023 г

дата


подпись

Тен Ж.А.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
05.06.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.06.2023	Организация рабочего места	5	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	5	
07.06.2023	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа	5	
	Оформление бронирования с использованием телефона	5	
08.06.2023	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора	5	
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	5	
09.06.2023	Оформление индивидуального бронирования	5	
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	5	
10.06.2023	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	5	
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	5	
12.06.2023	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	
	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции	5	

	бронирования		
13.06.2023	Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля	5	<i>Женя</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>Женя</i>
14.06.2023	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	<i>Женя</i>
	Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	5	<i>Женя</i>
15.06.2023	Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	5	<i>Женя</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	<i>Женя</i>
	Создание отчетов по бронированию	5	<i>Женя</i>
16.06.2023-	Обобщение полученных материалов	5	<i>Женя</i>
17.06.2023	Оформление отчёта практики	5	<i>Женя</i>
	Защита отчета по практике	5	<i>Женя</i>
17.06.2023	Дифференцированный зачет	6	<i>Женя</i>

Руководитель

Женя
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Егоян Кристины Араиковны
 группы С-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

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

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

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

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Егоян Кристины Араиковны

Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-21-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, Приморский край,
г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр адрес

За время прохождения учебной практики студент (ка) проявил (а) низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф.)

«17» июня 2023 г.