



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
Академический колледж

## ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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 «19» июня по «02» июля 2021 года

Студент группы С-ГД-19

  
подпись

Стецко К.Е.

Наименование предприятия

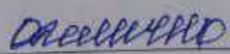
Руководитель практики от предприятия



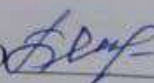
Якутов Д.Д.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от ООО



Беленькая Ж.А.

Владивосток 2021

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Стори» .....	4
1.1 История создания и развития предприятия.....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия .....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	8
1.5 Перспективы развития предприятия .....	10
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Стори» .....	11
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Стори».....	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	13
2.3 Информационные технологии предприятия .....	15
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта .....	17
4 Система обеспечения безопасности .....	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций .....	21
6 Индивидуальное задание .....	26
Заключение (выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия)....	28
Список использованных источников .....	30
Приложение А. Схема проезда.....	31
Приложение Б. Организационная структура .....	32
Приложение В. Отслеживание и проверка обновляющейся информации .....	33

## Введение

Гостиничная индустрия России ведет свою историю с 13 века, когда стали появляться первые постоянные дворы. Именно они стали прообразом современных гостиниц. Эти нововведения на территории Руси оказались очень полезными и сразу прижились, так как плотность населения в некоторых регионах настолько мала, что жилье можно было встретить иногда через несколько дней пути.

Современная гостиничная индустрия России выходит на мировой уровень. Сейчас это одна из самых динамично развивающихся отраслей, которая стабильно приносит в государственный бюджет немалые деньги. Развитие гостиничной индустрии в России связано с ростом количества отелей и гостиниц различного рода. Менеджеры гостиничной индустрии в короткий промежуток времени освоили науку управления и вывели свой бизнес на уровень, достойный конкуренции.

В настоящее время отечественный бизнес переживает крайнюю нехватку высококвалифицированных специалистов. В России качественного обучения персонала с нуля нет. Именно работа неквалифицированных специалистов чаще всего приводит к убыткам в сфере обслуживания клиентов.

Сейчас российская гостиничная индустрия может предложить места для проживания на любой вкус, однако в системе наблюдается острая нехватка отелей двух и трех звезд. Это сокращает возможный поток туристов с ограниченными финансовыми возможностями.

Таким образом, индустрия гостеприимства является одной из важнейших частей обширного рынка услуг, и представляет собой быстрорастущую и высокодоходную индустрию, способную прямо и косвенно влиять на формирование условий устойчивого социально-экономического роста мирового и национального хозяйства.

В соответствии с учебным планом я проходила учебную практику с 5 июня по 18 июня 2021 г. в ООО «Стори».

Целью учебной практики является закрепление знаний, полученных на лекционных и практических занятиях, приобретение навыков самостоятельной работы.

Для достижения цели были поставлены такие задачи, как ознакомление и изучение правовых документов, различных сведений о предприятии, а также рассмотрение и анализ перспектив и аспектов данного предприятия.

Методической основой данной работы являлись специализированная литература и пособия, рекомендации главных лиц гостиничной сферы.

# 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Стори»

## 1.1 История создания и развития предприятия

В настоящее время гостиничный бизнес превратился в один из наиболее прибыльных сегментов туристского рынка. Гостиничные услуги все чаще предстают в виде комплексного гостиничного продукта, предоставляющего туристу максимальное количество удобств, гостеприимство и радушие персонала. Современное гостиничное предприятие предоставляет не только услуги, связанные с проживанием и питанием, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и многое другое.

В качестве примера для исследования было выбрано предприятие ООО «Стори» в городе Владивосток.

Гостиница «Стори» была построена и открыта в 2014 году в центре Владивостока, где рядом находятся исторические памятники и достопримечательности города. Расположена рядом с административным и историческим центрами города, в доступной близости от нее находятся музеи – геолого–минералогический и военно–исторический, театр моды под названием "Пигмалион", океанариум, университеты, мост "Золотой рог", фуникулер, картинная галерея, церковь Покрова Пресвятой Богородицы, а также скульптура муромских святых–покровителей семьи – Петра и Февронии. Кроме того, рядом с отелем большое количество магазинов и торговых центров, кинотеатры, кафе и рестораны, спорткомплекс – словом, все, что нужно для активной жизни.

Гостиница "Стори" находится на расстоянии около трех километров от железнодорожного и шести от автовокзала, до аэропорта от нее – сорок пять километров. Поэтому на машине добраться до вокзалов не более чем за двадцать минут, а до аэропорта – максимум за час.

Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает ваше пребывание в отеле поистине незабываемым.

Благодаря развитой инфраструктуре отель предлагает своим гостям широкий выбор организации досуга. Высокопрофессиональный персонал делает все, чтобы пребывание в отеле было комфортным, ярким и незабываемым [1].

Гостиница «Стори» находится по адресу: 690106, Россия, г.Владивосток, ул. Партизанский проспект, д. 44/6. Телефон: 8 (423)–230–20–44. Почта: astoria.vl@mail.ru (Приложение А).

Таким образом, «Стори» – это новый, современный отель вблизи самого центра Владивостока. Удобное местоположение гостиницы позволит без труда добраться в любую точку города [2].

## 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия

Учредительные документы – это документы, служащие основанием для деятельности юридического лица. Состав таких документов зависит от организационно–правовой формы создаваемого юридического лица.

В учредительных документах содержится следующая необходимая информация:

- наименование организации;
- юридический адрес;
- порядок управления юридического лица.

Основным нормативным документом ООО «Стори» является Устав, согласно которому:

- общество создано без ограничения срока его деятельности;
- целью Общества является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;
- общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами Российской Федерации;
- общество осуществляет виды деятельности – оказание бытовых услуг населению; предоставление комплекса гостиничных и сервисных услуг организациям, предприятиям и физическим лицам Российской Федерации, стран СНГ и других государств; предоставление проживающим в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг бытового назначения; оказание транспортных услуг; оказание услуг связи населению; сдача помещений в аренду; оказание туристических услуг; осуществление торгово–закупочной деятельности;
- отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральными законами, Общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Такую деятельность Общество осуществляет с момента получения лицензии и до истечения срока ее действия, если иное не установлено законом или иными правовыми актам.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

- официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги;

- регистрирующее ведомство;
- наличие лицензии и аккредитации для определенных сфер деятельности.

Все обязательные к размещению сведения содержат и правила продажи отдельных видов товаров. Текст с ними также помещают на информационный стенд. Предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность, согласно ст. 14.5 Административного кодекса [6].

Организационно–правовая форма хозяйствующего субъекта – признаваемая законодательством той или иной страны форма хозяйствующего субъекта, фиксирующая способ закрепления и использования имущества хозяйствующим.

Гостиница «Стори» – является обществом с ограниченной ответственностью «ООО». В Гостинице «Стори» имеются следующие учредительные документы:

- приказ о запрете курения на территории отеля;
- правила противопожарного режима;
- свидетельство о постановке на учет Российской Организации в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ;
- сертификат соответствия;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- приказ об ущербе имущества отеля;
- лицензия на осуществление розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Современному менеджменту известно несколько основных видов классических организационных структур управления в зависимости от способа их построения – линейная, функциональная, линейно–функциональная, матричная, процессная.

Линейная структура управления – самая простая по построению и обеспечивает непосредственное, прямое воздействие на объект управления.

Функциональная структура управления (ФСУ) – организационная структура, построение которой основано на разделении функций управления.

Линейно–функциональная структура управления (ЛФСУ) является одновременно развитием и комбинацией двух предыдущих структур управления.

Матричная структура управления (МСУ) – данная структура ориентирована на конкретный проект или программу.

Организационная структура гостиницы «Стори» является линейно–функциональной (Приложение Б).

Директор гостиницы «Стори» является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. На генеральном директоре лежит решение огромного числа задач: принятие ориентированных на выбранный сегмент рынка решений, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, определение общих направлений политики предприятия в рамках поставленных целей и задач, в том числе проведение финансовой политики, к которой могут быть отнесены такие вопросы, как определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды. Владельцы предприятия и генеральный директор определяют круг поставщиков, долевые отношения с которыми гостиница поддерживает в первую очередь [7].

Отдел номерного фонда гостиницы «Стори» состоит из таких подразделений, как служба бронирования, административная служба, служба горничных, служба безопасности. Руководитель отдела номерного фонда несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами. Административная служба выполняет функции оформления при въезде и выезде, расчетов с клиентами, а также функции информационного центра. Служба бронирования занимается резервированием номеров для клиентов.

Служба горничных гостиницы «Стори» является в большинстве случаев наиболее функционально значимым подразделением. Это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров, внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Горничные превращают использованный продукт, каким является гостиничный номер после отъезда гостей, в готовый для последующей реализации чистый и уютный номер. Служба горничных использует собственную прачечную, в которой использованное постельное белье, полотенца преобразуются в чистый, готовый к употреблению продукт.

Служба администраторов является первой в цепочке взаимодействия с гостями, она встречает и размещает гостей, принимает оплату за проживание, решает возникающие вопросы. Несомненно, является одной из наиболее важных служб гостиницы.

Служба безопасности также является примером двойственного подхода, когда выполнение функции поддержания порядка и безопасности на предприятии может быть поручено собственной службе, но не исключены варианты привлечения сторонней организации. Гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов.

Инженер изучает состояние эксплуатации машин и оборудование: лифты, стиральные машины, насосы для подкачки воды, канализационные трубы, батареи, сантехника.

Организация бухгалтерской служб, бухгалтерский учет на предприятии осуществляется специализированным подразделением (бухгалтерией), непосредственно подчиненной главному бухгалтеру, который несет ответственность перед руководством предприятия за организацию бухгалтерского учета и предоставления бухгалтерской отчетности.

Необходимо также и неформальное взаимодействие структурных подразделений, особенно при нештатных ситуациях. Оно должно базироваться на институциональной среде предприятия, направленной на достижение не только личных целей, но и целей совместной деятельности, целей предприятия в целом.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основными характерными чертами предприятия являются производственно–техническое единство, выражающееся в общности процессов производства; организационное единство – наличие единого руководства, плана; экономическое единство, проявляющееся в общности материальных, финансовых ресурсов, а также экономических результатов работы.

Важной ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания[3].

Гостиница «Стори» во Владивостоке предлагает услуги по организации корпоративных мероприятий, бизнес–встреч, семинаров, тренингов; здесь созданы все условия для того, чтобы отпраздновать торжественные события, регистрации брака, дни рождения, юбилеи.

Гостиница «Стори» предлагает безупречное обслуживание и все необходимые удобства для хорошего отдыха. Лучшие услуги отеля включают бесплатный Wi-Fi в номерах, регистрация 24/7, удобства для гостей с ограниченными возможностями, срочный въезд/выезд, хранение багажа.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

- организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;
- организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний и т.д.

Перспективной точкой предприятия является большой сектор предоставляемых как платных, так и бесплатных услуг (таблица 1)[6].

Количество номеров:



– 103 номера.

Типы номеров:

– Стандарт одноместный (макс. 2 чел., Wi-Fi, проводной интернет, кондиционер, ванна, фен, тапочки, холодильник, сейф, телефон, чайник).

– Стандарт одно–двухместный (макс. 2 чел., Wi-Fi, проводной интернет, кондиционер, ванна, фен, тапочки, холодильник, сейф, телефон, чайник).

– Супериор (макс. 2 чел., Wi-Fi, проводной интернет, кондиционер, ванна, фен, тапочки, холодильник, сейф, телефон, чайник).

– Люкс (макс. 2 чел., Wi-Fi, проводной интернет, кондиционер, ванна, фен, тапочки, холодильник, сейф, телефон, чайник).

Таблица 1 – Услуги гостиницы

Услуги	Содержание	Стоимость	
		Бесплатно	Платно
Услуги питания	Ресторан «Огонёк»		+
	Завтрак	+	
	Услуги ресторана круглосуточно	+	
	Организация и проведение банкетов, фуршетов		+
	Завтрак в ланч боксах		+
	Яблоки, конфеты в холле гостиницы	+	
Услуги гостиницы	Круглосуточное бронирование (по телефону, факсу, эл. почте, через системы бронирования)	+	
	Услуги камеры хранения		+
	Охраняемая парковка	+	
	Заказ такси	+	
	Бронирование билетов на самолет, поезд, в театр, кино	+	
	Услуга «звонок–будильник»	+	
	Свежая корреспонденция	+	
	Конференц – зал		+
	Услуги прачечной		+
	Экскурсионное обслуживание		+
	Трансфер		+
Аренда авто с водителем и без		+	
Услуги номера	Обслуживание	+	
	Ежедневная уборка номера	+	
	Вода (2 бут.) в номере	+	
	Чайный набор в номере	+	
	Кабельное телевидение	+	
	Предоставление набора ниток и иголок, воды, комплекта посуды и столовых приборов	+	
	Предоставление медицинской аптечки	+	

Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы[5].

## 1.5 Перспективы развития предприятия

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Важнейшей их функцией является обеспечение возможности отдыха. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей, например, в гостиницах делового назначения.

Гостиница «Стори» работает на достаточно высоком уровне и уже за 7 лет достигла немалых высот. Данный отель во Владивостоке может послужить примером для остальных гостиничных предприятий.

Предприятия, располагая разными возможностями, стремятся выбирать те стратегии, которые позволяют им успешно работать на тех или иных сегментах. Происходит своеобразное размежевание позиций предприятий в зависимости от их ресурсов и экономических условий отрасли.

Появление на рынке гостиничных услуг России высококлассных средств размещения очень положительный фактор. Конкуренция заставит отечественных отельеров повышать уровень обслуживания в своих гостиницах.

Перспективы развития туристского бизнеса невозможны без сокращения рисков.

Для минимизации риска отмены заказа используется метод тайм–лимитов по аннуляции тура с установлением соответствующих штрафных санкций.

Некоторые гостиничные цепи пересматривают свою рыночную стратегию с тем, чтобы идти в ногу с изменениями в туризме. Они предпочитают – уместать свои предприятия в определенных регионах, уходя от принятой ранее концепции строительства вдоль автострад.

## 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Стори»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Стори»

Производственная деятельность предприятия – это совокупность действий работников с применением средств труда, необходимых для превращения ресурсов в готовую продукцию, включающих в себя производство и переработку различных видов сырья, строительство, оказание различных видов услуг (ст. 209 ТК РФ).

Предприятия индустрии гостеприимства представляют собой сферу обслуживания, которые непосредственно направлены на удовлетворение разнообразных потребностей клиентов (гостей).

По своей природе обслуживание подразумевает большую степень контакта с потребителем. Предоставление услуги обычно совпадает с потреблением. Производство допускает разделение между производством и потреблением, так что производство может происходить от потребителя. Это расширяет возможности выбора места и методов работы, планирования рабочего графика и осуществления контроля над производством по сравнению со сферой обслуживания. Производство за счет создания производственных запасов может лучше сглаживать неравномерность потребительского спроса.

Деятельность гостиницы выполняет ряд определенных операций, которые и выполняют определенные функции, а именно подготовку и реализацию оказываемых услуг.

Целью производственной деятельности предприятия индустрии гостеприимства является оказание услуг, ее реализация и получение прибыли.

Основной целью своей деятельности, являясь коммерческой организацией, ООО «Стори» преследует извлечение прибыли.

Предметом деятельности ООО «Стори» является:

- организация общественного питания;
- деятельность по производству, выпуску, реализации и организации потребления продукции общественного питания, пищевой продукции и полуфабрикатов;
- организация досуга людей;
- осуществление внедрения новых технологий приготовления, расширения ассортимента и повышения качества продукции общественного питания;
- осуществление кратковременного размещения;
- предоставление гостиничных услуг.

Заведение представляет собой ресторанно–гостиничный комплекс, а именно, сочетание средства малого размещения и ресторана японской кухни.

Интерьер ресторана представляет собой уютную, домашнюю атмосферу, стилистически выполненную в японском стиле. Тип кухни – японская. Изысканные блюда от шеф–повара представлены в оригинальной подаче, традиционные японские блюда в современной интерпретации и блюда из сырых морепродуктов превосходного качества.

Номерной фонд гостиницы составляет 103 номера различных категорий. Гостиница предоставляет следующие услуги: размещение постояльцев на срок не менее одних суток, утреннее питание, интернет, телевидение, душ, пользование телефоном, минибаром, трансфер, ежедневная уборка номера и смена полотенец, стирка личных вещей, кондиционер и обогреватель по необходимости, фен, пользование столовыми приборами, нитками, кипятком и питьевой водой.

Качество ресторанно–гостиничного комплекса обеспечивается за счет:

- работы высокопрофессионального персонала;
- использования высококачественных продуктов от надежных поставщиков;
- применения самого передового технологического оборудования;
- высоких стандартов дизайнерских и проектных решений;
- серьезного контроля за технологическими и организационными процессами, связанными с производством и продажей продукции.

Под организационной структурой предприятия понимаются состав, соподчиненность, взаимодействие и распределение работ по подразделениям и органам управления, между которыми устанавливаются определенные отношения по поводу реализации властных полномочий и информации.

Организационная структура регламентирует распределение задач между подразделениями и должностными лицами и должна быть ориентирована на достижение целей и задач, поставленных руководителями.

Непосредственное управление организацией находится в руках группы учредителей. Именно они инвестируют в проект, арендуют помещение и воплощают в проекте различные архитектурные, творческие, дизайнерские задумки. В подчинении у управляющего гостиницей находится небольшой штат персонала, состоящий из администраторов, горничных и охраны. Должностные обязанности администратора состоят в обеспечении бесперебойной работы гостиницы на протяжении двадцати четырех часов, то есть смены.

Администраторы ежедневно проверяют состояние номеров, контролируют работу горничных, следят за наполнением мини бара, заказывают и принимают продукцию у поставщиков, осуществляют заселение и выселение гостей, принимают брони и консультирует гостей по номерному фонду. Администратор гостиницы несет материальную ответственность за состояние номеров после выселения гостей, за отчеты по кассе о

внесения средств за услуги, предоставляемые гостиницей. Администратор обязан знать и соблюдать законодательство, регламентирующее деятельность малых средств размещения.

Делая общий вывод о качестве персонала, стоит отметить, что коллектив заведения имеет опыт работы в ООО «Стори» и знаком со всеми тонкостями организации. Несмотря на отсутствия профильного образования, например, у официантов, стажировка помогает добиться результатов в освоении должности.

В процессе обучения сотрудники достигают того уровня профессиональных знаний, который требует руководство гостинично–ресторанного комплекса. Развитие и повышение конкурентоспособности организации обеспечивается реализацией программ развития и программой повышения конкурентоспособности [6]. Организация проводит различные акции, вводит специальные предложения, организывает мероприятия в целях увеличения среднего чека, посещаемости, окупаемости заведения. Результатом успешной работы ресторано–гостиничного комплекса является бесперебойная, слаженная работа на протяжении тринадцати лет. Несмотря на стабильную работу комплекса, кадровая деятельность требует нововведений, по большей части в системе отбора и обучения персонала.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

### Культура предприятия

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн–бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [5].

Строгое соблюдение технологии обслуживания способно значительно повлиять на количество клиентов, улучшить их впечатления от отеля, а значит, добиться повторного посещения и, в итоге, повышения прибыли. Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 2, в стоимость проживания включен завтрак.

Таблица 2 – Стоимость номера

Категория номеров	Цена за номер
Стандарт одноместный	От 3000 рублей
Стандарт двухместный	От 4000 рублей
Полулюкс	От 5000 рублей
Люкс	От 8000 рублей

Из таблицы видно, что цены на услуги размещения в гостинице находятся в среднем ценовом диапазоне.

К важнейшим функциям службы приема относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении.

На первом этапе происходит оформление гостя.

На втором этапе служба размещения размещает гостей в номера и регистрирует в книге учета посетителей.

На заключительном этапе происходит процесс организации отъезда гостя.

Рассмотрим пример на Гостинице «Стори».

Сотрудник службы приема (портье) является, практически, первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость.

В этой связи к службе приема предъявляются следующие требования:

– служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу;

– стойка портье должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

– сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести.

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и осуществление расчетов с клиентами.

До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице [4].

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном его приезде эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания.

Успешная работа предприятия сферы туризма зависит от многих факторов. К важному фактору, влияющего на успех туристской фирмы можно отнести такой аспект, как культура предприятия [8].

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Функции культуры предприятия Гостиница «Стори» – формирование оригинального имиджа, усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему, культивирование чувства общности всех членов предприятия.

### 2.3 Информационные технологии предприятия

Процесс компьютеризации индустрии гостеприимства начался позднее, чем в других областях экономики. Многие отрасли были компьютеризированы уже в 60–х г. XX в., гостиничное хозяйство в широком масштабе не использовало возможности автоматизации до начала 70–х г. XX в.

АСУ гостиницы – это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы.

Основные характеристики системы:

Функциональная полнота – обладает богатым набором функций для эффективного управления гостиницами.

Модульность – взаимосвязанные модули системы комплексно охватывают все процессы организации обслуживания гостей и финансово–хозяйственного управления гостиничным предприятием.

Модули:

– Базовый модуль (портье, бронирование, регистрация и поселение гостей, расчеты с гостями, управление номерным фондом, инженерная служба, телефонный оператор, электронный консьерж, ночной аудит). Этот блок назван базовым, так как он поддерживает функции бронирования номеров (оформление и отмена брони, ведение листов ожидания, просмотр поэтажных планов), заселения и выписки гостей, начисления платежей и процедуры ночного аудита:

- история гостя;
- групповые продажи (групповое бронирование, работа с компаниями);
- счета к получению (работа с организациями–дебиторами);
- туристские агентства (работа с туристскими агентствами);
- управление тарифами;
- автоконсьерж;
- продажи и маркетинг (работа с контактами);

- контракты;
- управление мероприятиями (организация мероприятий);
- центральное бронирование (централизованное управление группой гостиниц);
- модуль управления номерным фондом.

Гостиничное предприятие ООО «Стори» имеет следующие информационные технологии:

- структурированную кабельную систему (линии, шкафы, розетки, коммутационное оборудование) - СКС;

- телефонию гостиницы, отеля (офисную и гостевую);

- телевидение гостиницы, отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения;

- систему управления электронными замками гостиницы, отеля;

- доступ в интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi);

- учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы;

- эквайринг в гостинице, отеле;

- сайт гостиницы, отеля;

- системы онлайн бронирований гостиницы, отеля;

- вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы;

- видеонаблюдение гостиницы, отеля;

- системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, отеля.

Таким образом, информационные технологии предприятия ООО «Стори» позволяют всему персоналу оперативно ориентироваться на внешнем и внутреннем рынках, чутко реагировать на изменения потребительского спроса, предлагать услуги, в которых непосредственно нуждаются потребители и самое главное информировать гостей с помощью различных средств рекламирования.



### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж гостиничного продукта ООО «Стори» реализует следующие цели: поощрение потребителей (гостей), достижение наибольшего охвата системой распространения, формирование приверженности к гостинице у представителей розничных туристических агентств.

Конкретными методами стимулирования потребителей (гостей) являются:

- установление прогрессивной комиссии за продажу гостиничных номеров сверх установленной квоты;
- увеличение размера скидки с цен на обслуживание в случае гарантий со стороны посредников в росте объема загрузки гостиницы в несезон, выходные и праздничные дни;
- вручение представителям фирм–посредников представительских подарков и сувениров;
- предоставление скидок с объявленных цен на групповые поездки в случае увеличения объемов продаж;
- предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы;
- организация рекламных работников розничных туристских фирм бесплатно или с предоставлением им значительных скидок с объявленных цен;
- проведение туристских бирж, на которых продажа гостиничных номеров проводится на льготных условиях;
- совместная реклама;
- предоставление специальных скидок, стимулирующих сбыт новых видов услуг;
- премии розничным туристским фирмам за продвижение отдельных услуг гостиничного предприятия, пользующихся недостаточным спросом;
- торговые конкурсы, преследующие цель повысить заинтересованность посредников в реализации услуг гостиницы.

Мероприятия, направленные на стимулирование сбыта в ООО «Стори», направленные на клиентов (гостей), чаще всего преследуют цели: поощрение более интенсивного потребления услуг; побуждение клиентов к бронированию номеров в гостиницах, которыми они ранее не пользовались; поощрение постоянных клиентов; снижение временных (например, сезонных) колебаний спроса; привлечение новых клиентов.

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяются разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп [7]:

- скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов;

- премии, предоставляемые чаще всего в вещественной форме в качестве вознаграждения за обращение к конкретной услуге;
- купоны, представляющие собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг;
- «подкрепление» продукта представляет собой меры, поддерживающие имидж гостиничного предприятия и способствующие привлечению новых клиентов;
- экспозиции в местах продаж. они используются в основном для повышения степени осведомленности клиентов о предлагаемых услугах;
- презентации услуг приобретают все большее значение как элемент маркетинговой деятельности гостиниц. проведение различных семинаров, рекламных дней (например, на выставках) или выездных показов способствует привлечению клиентов.

Большое влияние на имидж ООО «Стори» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

Среди средств внешней коммуникации по формированию имиджа гостиницы ООО «Стори» можно назвать рекламу, общественную деятельность, связи со СМИ, участие в выставках, удачное месторасположение гостиницы, ее близость к культурным и деловым объектам города.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов и прочее. В рекламных проспектах изображены красивые и цветные виды основных подразделений гостиницы и дано их краткое описание. Таким образом, ознакомившись с рекламным проспектом, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как рекламный проспект несет правдивую, исчерпывающую информацию.

## 4 Система обеспечения безопасности

Главная задача безопасности в гостиничном комплексе состоит в реализации условий, при которых клиенты гостиницы и ее сотрудники могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

Система комплексной безопасности гостиницы – это организованная управленческим аппаратом совокупность специальных средств и мер, обеспечивающих ее всестороннюю безопасность.

На примере Гостиницы «Стори» можно показать, как устроена система безопасности в гостиничной индустрии:

- организация пропускного режима;
- план эвакуации при терроризме и пожаре;
- система пожарной сигнализации.

Для обнаружения факта возгорания используются различные типы пожарных датчиков (извещателей):

- дымовые;
- тепловые, магнитные, с применением легкоплавких материалов, термометрические и пр. Используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара;
- комбинированные тепло дымовые датчики.

Интегрированная система безопасности гостиничного комплекса.

Видеонаблюдение.

Основные решаемые задачи на территории гостиничного комплекса с помощью системы видеонаблюдения:

- круглосуточное наблюдение за территорией комплекса;
- периметральное видеонаблюдение;
- контроль ситуации в холлах и служебных помещениях;
- включение видеокамер для записи при заданном событии;
- регистрация проходящих через пост охраны отдыхающих и сотрудников гостиницы;
- распознавание и регистрация номеров автотранспорта;
- запись, просмотр и поиск видеоархива и т.д. [7].

Для гостей ООО «Стори» разработаны памятки для предупреждения возникновения пожара в гостинице, а также памятка по антитеррористической угрозе.

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.

Назначение охранной сигнализации – эффективное и своевременное обнаружение факта несанкционированного проникновения в охраняемые помещения (площадки, зоны) с точным определением места, безотлагательное оповещение сотрудников службы безопасности и полиции.

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.

Гостиница устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающим безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов, методы их контроля и предназначен для целей обязательной сертификации туристских услуг, а также отвечает за сохранность вещей потребителя, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 4.1 Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке

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

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

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

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

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

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

### ПК 4.2 Оформление принятых заявок на резервирование номеров

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают

заявки на бронирование от клиентов. Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места.

Определение и показатели бронирования.

Бронирование определяет следующие показатели: срок проживания, количество человек, тип комнаты, цену.

Срок проживания. Срок проживания измеряется ночами.

Количество человек, проживающих в номере. Если среди них есть дети, то это необходимо отметить, так как во многих гостиницах дети до определенного возраста проживают бесплатно.

Тип комнаты. Определение типа и категории комнаты, в которой будет проживать гость, зависит от его предпочтений, а также от наличия номеров данной категории. Номера различаются по категориям, а, следовательно, и по цене, и по количеству кроватей. Обычно наибольшим спросом пользуются самые дешевые номера.

Каждый номер характеризуется определенными особенностями, которые могут быть как привлекательными, так и отталкивающими для гостей (выходить на оживленную улицу или во внутренний двор; располагаться рядом с лестницей или лифтом; являться угловым или центральным и т.д.). При бронировании желательно руководствоваться пожеланиями гостя при выборе комнаты.

Цена. Для компаний и турфирм, которые регулярно присылают заявки о бронировании и обеспечивают достаточную загрузку номеров, гостиница устанавливает специальные скидки, что фиксируется особым ценовым кодом. В задачи службы бронирования входит отслеживание правильности определения цены для компании или турфирмы, необходимое для последующего подсчета количества ночей, которые гости от компании или турфирмы прожили в гостинице. Эта цифра ведет в последующем к снижению цены или же, при недостаточном количестве ночей, к расторжению контракта. Турфирмам на основании этого могут выплачиваться комиссионные.

Алгоритм рассмотрения заявок.

В зависимости от технологии работы, принятой в гостинице, рассмотрение заявки может состоять из нескольких этапов (стадий).

Этап 1 – заявка принята к рассмотрению. Это означает, что заявка просто зарегистрирована в журнале поступивших заявок. При этом отправителю заявки может быть направлено уведомление: «Ваша заявка получена, зарегистрирована под номером... и будет рассмотрена в срок до ...».

Этап 2 – менеджер отеля на основании анализа перспективной загрузки номерного фонда принимает решение о том, что отель сможет предоставить заказное количество мест.

В этом случае заявителю направляется подтверждение брони: «В соответствии с Вашей заявкой зарезервировано ... мест ... категории. Номер брони...». Обычно номер брони – это тот номер, под которым заявка зарегистрирована.

Этап 3 – не позже чем за несколько часов до заезда гостей на бронь выставляются конкретные места.

Виды заявок и действия по ним.

Заявки на размещение в гостинице подразделяются:

1. По дате заезда:

– текущие – заявки, поданные в день поселения гостей от туристических фирм, организаций и физических лиц (по телефону или факсу);

– перспективные заявки на текущий месяц – заявки, поданные на текущий месяц;

– перспективные – заявки, поданные на последующие месяцы.

2. По форме оплаты:

– заявки с оплатой за наличный расчет;

– заявки с оплатой по безналичному расчету.

3. По способу передачи:

– по факсу;

– телефону;

– Интернету;

– центральной системе бронирования.

4. По гражданству гостей:

– иностранные граждане;

– граждане Российской Федерации (РФ);

– граждане СНГ.

Заявки на иностранных граждан и граждан РФ, СНГ принимаются отдельно, за исключением заявок, где указано, что гости будут проживать в одном номере. Заявки принимаются с указанием фамилии и имени гостя в русской транскрипции.

5. По числу человек:

– индивидуальные гости;

– группы.

На каждой заявке организация указывает число человек и требуемых номеров по категориям.

При приеме групповых заявок дополнительно к заявке организация подает список, который прикладывается к заявке (по этому списку происходит поселение гостей). Список

заверяется печатью и подписью уполномоченного лица. Изменения в списке вносятся только с подписью отечественного лица от фирмы или организации.

Группой считается количество туристов, заселяющих не менее 5 номеров, поселенных в гостинице по одной заявке, с заездом группы в один день и выездом группы также в один день. В случае фактического выезда гостей из группы после заявленного дня выезда применяется индивидуальный тариф.

6. Заявки на продление проживания в гостинице. Все заявки на продление проживания гостя направляются в службу бронирования. Продление проживания в гостинице гостей из группы на срок одни сутки и более осуществляется по новой заявке с переводом гостей на новую бронь.

7. Заявки на подселение к гостю в оплаченный организацией номер.

8. Заявки на перевод из одного номера в другой.

9. Заявки на размещение персонала.

Служащие должны представить на рассмотрение официальную заявку в письменной форме менеджеру соответствующей службы для утверждения.

Окончательно заявку на номера от служащих утверждает генеральный директор или его заместитель. Все утвержденные заявки от служащих должны направляться менеджеру по бронированию, который вводит их в систему с помощью соответствующего кода.

10. Письма на аннуляцию заявки, изменения, дополнения к заявке.

Все письма на аннуляцию, изменения и дополнения направляются в службу бронирования (в приложении 6 приведен образец бланка отмены бронирования).

11. Заявки от организаций, имеющих договоры на проживание в квотных номерах.

ПК 4.3 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Служба приема. От этой службы зависит первое впечатление гостя о гостинице. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения в гостинице использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

В менеджменте гостинице ключевое значение имеет маркетинговая аналитика, построенная на учете количества не сданных номеров. Подобные данные дают возможность спрогнозировать доход от бронирования.

Кроме указания числа не прибывших гостей, количества продленных пребываний и досрочных отъездов, отчет по бронированию содержит:

– отчет о сделке;



- текущие данные о ежедневном бронировании (кол–во резерваций, изменения сроков, отмены брони, кол–во не заехавших клиентов);
- отчеты об отказах;
- отчет по прогнозированным доходам;
- расчет вероятной прибыли от резервирования.

Перед принятием решения о том, какие номера будут предоставлены прибывающим гостям, необходимо выяснить загрузку гостиницы. Первый учет проводится рано утром. Сравнивая отчет управляющего отеля с данными системы управления отелем, портье выявляет все свободные номера и номера, освобождающиеся к расчетному часу. Определяется также объем ожидаемого заезда. Эти данные могут быть пересмотрены несколько раз в течение дня.

Бронирование более надежно гарантирует, что специальные запросы будут удовлетворены. Бронирование занимается служба бронирования гостиниц. Таким образом, немного незабронированных номеров предоставляются заезжающим клиентам. Когда же гостиница переполнена, устанавливается список приоритетов, который возглавляют бронь руководства, VIP и забронированные заранее места. Остальная часть номеров заполняется на основе временного приоритета.

Независимо от планирования квалифицированный менеджер всегда рано утром резервирует несколько номеров на непредвиденный случай. В эту категорию входят апартаменты, номера на случай раннего прибытия, номера для некурящих, забронированные руководством номера и VIP. Если гостиница сильно переполнена, то даже по специальным запросам приходится ждать освобождения номеров. Служба приема и обслуживания знает сроки ожидаемых выездов, хотя они редко бывают точны. Служба приема не знает, сколько времени пройдет между отъездом и прибытием новых гостей. Так что специальные запросы оформляются сначала на свободные номера (если номера отвечают требованиям) и только потом на другие номера.

Изменения в первоначальных назначениях делаются в течение дня по мере поступления новой информации. Если прибывающий гость сообщает об изменении или в составе группы (семьи), или в дате отъезда, или о более раннем приезде, чем забронированный номер будет освобожден, изменения вносятся немедленно.

Всякий раз, когда это возможно, портье должен попытаться продать гостю более дорогой номер, что очень важно для доходов номерного фонда. Лучший способ продать более дорогой номер – показать его. В гостиницах длительного проживания гости могут пожелать увидеть номер перед подписанием договора.

## 6 Индивидуальное задание

### Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; /<sup>^</sup>-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); им-принтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.

Кассиры осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчет» (Check out).

Расчет с гостями производится за проживание, дополнительные платные услуги и телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time – 12:00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, которыми руководствуется большинство российских гостиниц. Согласно этому

документу плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

– не более 6 часов после расчетного часа – почасовая плата; от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Как показывает мировой опыт, для мини гостиниц конкурентным преимуществом может стать возможность почасового расчета с клиентами. Гостиницы на час пользуются большой популярностью среди туристов, которые оказываются в городе проездом или приехали на деловое мероприятие, перед которым хотелось бы отдохнуть и привести себя в порядок. Снимать гостиницу на сутки в таких случаях просто не имеет смысла – это не очень удобно и гораздо дороже. Почасовые мини-отели часто располагаются неподалеку от железнодорожных и автовокзалов, а также от аэропортов, что позволяет не тратить туристу много времени на дорогу.

Как и в обычных гостиницах, в почасовых отелях также предоставляется широкий спектр дополнительных услуг, а именно: доступ к беспроводному интернету, доставка еды в номер, прокат автомобиля, трансфер, бронирование билетов на экскурсии, доставка прессы и многое другое. Среди гостиниц на час, как и в отелях других категорий, существуют экономичные и люксовые варианты. Они различаются между собой ценой и условиями проживания. Подобные отели существуют практически в каждом более-менее крупном городе[1].

Дополнительные платные услуги оказываются клиентам в ресторане, кафе, баре, бизнес-центре, бюро обслуживания, оздоровительном центре, парикмахерской и т.д., о чем подробно говорилось в предыдущих разделах. Кассир при расчете обязан предъявить клиенту все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание. Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет клиента и оперативно их исправить. Кассир должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Это, как правило, последний завтрак или что-либо из минибара.

## Заключение (выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия)

В результате прохождения учебной практики, были значительно расширены знания о гостиничном бизнесе и организации проживания гостей. Также освоены профессиональные знания, нужные специалисту в этой сфере деятельности.

За время практики были изучены учредительные документы, организационная структура предприятия и технология обслуживания в отеле.

Преимущества пройденной практики в том, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, их окупаемость достигается в очень короткие сроки. Гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны. Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, со стороны прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

Современные заведения гостиничного типа высокой категории от 3–х звезд часто принимают иностранных туристов, и даже целые делегации. Для предоставления услуг на соответствующем уровне, персонал должен владеть иностранными языками. Соответственно, развитие туристического бизнеса вносит существенные корректировки в список требований, предъявляемых к сотрудникам гостиничных комплексов. Ведь именно от работников во многом зависит впечатление гостей о заведении, городе и даже стране. За последние годы профессия специалистов гостиничного бизнеса стала весьма популярной, наблюдается повышение спроса на услуги квалифицированных специалистов этой категории.

Уровень владения языками кандидата определяется при собеседовании, предоставления свидетельства об окончании языковых курсов в этом случае недостаточно. В зависимости от результатов собеседования, кандидату предлагается должность. Знание английского языка хотя бы на уровне «Starter» становится решающим критерием при выборе работника даже на такие должности, как официант или горничная.

Высокие требования к обслуживающему персоналу обусловлены серьезным уровнем конкуренции в сфере современного туристического бизнеса. Владение иностранными языками сотрудниками – от рядового обслуживающего персонала до руководящего звена – является своеобразным стандартом качества для большинства заведений гостиничного типа.

Ведь именно владение персоналом языками на достаточном уровне позволяет заведению существенно улучшить качество обслуживания и сервиса. Устранение языкового барьера между гостями и работниками является важным этапом в развитии любого

гостиничного проекта и повышении его конкурентоспособности на рынке услуг по размещению клиентов.

В число причин, почему тем, кто хочет занять место в перспективном отеле, придется выучить язык, входят:

- необходимость контактировать по телефону и лично с клиентами из разных стран для заказа номера, питания, уборки, решения спорных моментов, оказания помощи или простого общения;

- уметь реагировать на просьбы и решать конфликтные ситуации с иностранными гражданами;

- иметь возможность разрешить разные ситуации с поставщиками и другими третьими лицами за рубежом по просьбе клиента или рабочей необходимости;

- работать с иностранными партнёрами;

- общаться с наёмным или постоянным персоналом, говорящим на другом языке.

Также в результате пройденной практики произошло ознакомление с большим количеством информации, на которой базируется гостиница ООО «Стори» получение целостного представления о работе предприятия и закреплены полученные в процессе обучения знания. Гостиничное предприятие является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Архив студенческих работ «Визит». 2018г. URL: [https://vuzlit.ru/1974649/uchreditelnye\\_dokumenty\\_organizatsionno\\_pravovaya\\_forma\\_forma\\_sobstvennosti\\_predpriyatiya](https://vuzlit.ru/1974649/uchreditelnye_dokumenty_organizatsionno_pravovaya_forma_forma_sobstvennosti_predpriyatiya) (дата обращения 11.06.2021).

2 Тимохина Т.Л., Организация приема и обслуживания туристов: учебник для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. – 352 с (дата обращения 11.06.2021).

3 Учебные материалы онлайн. 2019г. [сайт] URL: [https://studwood.ru/1965809/menedzhment/sotsialno\\_psihologicheskie\\_metody\\_upravleniya\\_prime\\_re\\_gostinitsy\\_salyut](https://studwood.ru/1965809/menedzhment/sotsialno_psihologicheskie_metody_upravleniya_prime_re_gostinitsy_salyut) (дата обращения 11.06.2021).

4 Филипповский Е.Е. Экономика и организация предприятий общественного питания / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – Москва: Юрайт, 2020. – 173 с. (дата обращения 11.06.2021).

5 Скляревская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: учебник [для студентов вузов] / В. А. Скляревская. – Москва: Дашков и К\*, 2017. – 340 с. (дата обращения 11.06.2021).

6 Бухалков М.И. Организация и нормирование труда: учебник для студентов вузов / М. И. Бухалков. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 424 с (дата обращения 11.06.2021).

7 Арбузова Н.Ю., Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – М. : Академия, 2013. – 224 с (дата обращения 11.06.2021).

8 Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник для вузов / Д.Уокер; Пер. с англ. В.Н.Егорова. - 2-е изд. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – 595с.: ил. (дата обращения 11.06.2021).

9 Вахмистров В.П. Правовое обеспечение туризма: учебник для вузов / В.П. Вахмистров, С.И. Вахмистрова. – СПб.: Михайлов, 2017 г. – 288 с. (дата обращения 11.06.2021).

10 Гвозденко А.А. Страхование в туризме: Учебник для студ. вузов / А.А. Гвозденко. – Москва: Аспект Пресс, 2017 г. – 255с. (дата обращения 11.06.2021).

11 Филипповский Е.Е. Экономика и организация предприятий общественного питания / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – Москва: Юрайт, 2020. – 173 с. (дата обращения 11.06.2021).

## Приложение А

### Схема проезда к ООО «Стори»

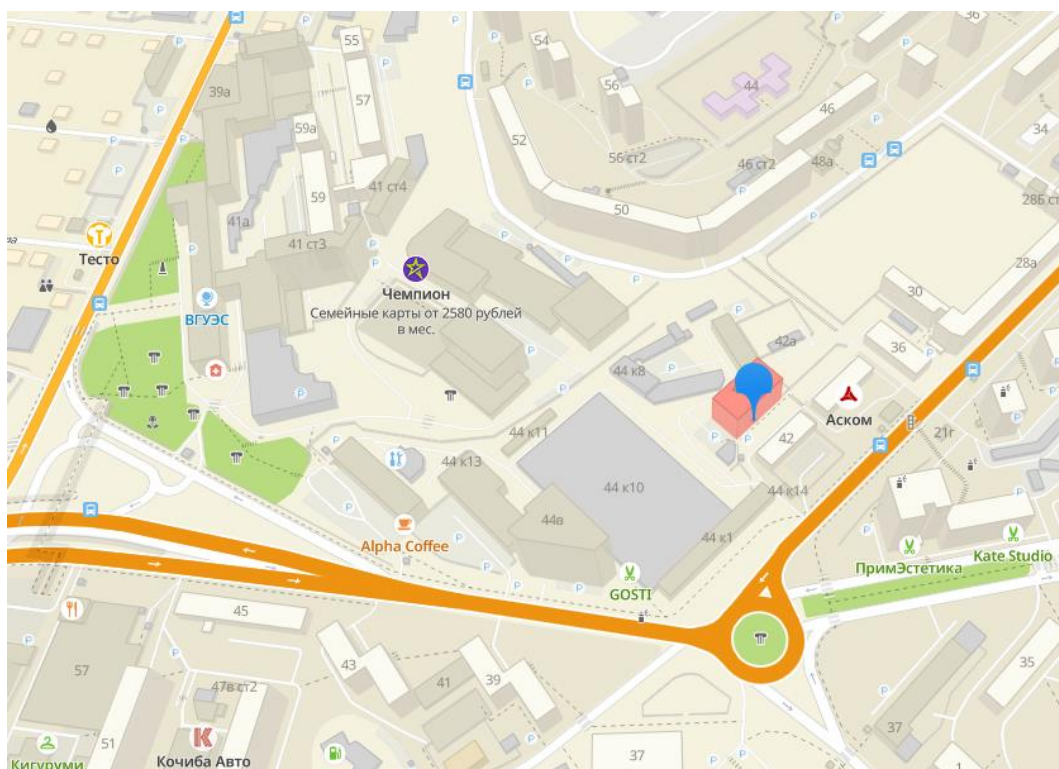


Рисунок А.1 – Месторасположение ООО «Стори»

Приложение Б  
Организационная структура Гостиницы «Стори»



Рисунок Б.1 – Организационная структура ООО «Стори»



## Приложение В

### Отслеживание и проверка обновляющейся информации


События
Бронирования
Продажи
Задачи
Профили гостей
Регистрация в МВД
Настройки

---

Уборка номеров

---

0 этаж

 909 Хостел 4х местный Свободен	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #444; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести текущую уборку</span> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести полную уборку</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span style="color: #0070C0;">✓ Отметить убранном</span> <span>Еще не проводилась</span> </div>	<a href="#" style="color: #0070C0; text-decoration: none;">Комментировать</a>
--	---	---

2 этаж






 201 Большой стандарт Занят	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести текущую уборку</span> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести полную уборку</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Еще не проводилась</span> <span>Еще не проводилась</span> </div>	<a href="#" style="color: #0070C0; text-decoration: none;">Комментировать</a>
 202 дует из окна Твин Стандарт Свободен	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести текущую уборку</span> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести полную уборку</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Еще не проводилась</span> <span>Была 24.05.2019 в 11:37</span> </div>	<a href="#" style="color: #0070C0; text-decoration: none;">Комментировать</a>
 203 Большой стандарт Свободен	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести текущую уборку</span> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести полную уборку</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Еще не проводилась</span> <span>Еще не проводилась</span> </div>	<a href="#" style="color: #0070C0; text-decoration: none;">Комментировать</a>
 204 Твин Стандарт Свободен	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести текущую уборку</span> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести полную уборку</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Была 15.04.2019 в 10:54</span> <span>Была 15.04.2019 в 10:57</span> </div>	<a href="#" style="color: #0070C0; text-decoration: none;">Комментировать</a>
 205 Большой стандарт Свободен	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #444; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести текущую уборку</span> <span style="background-color: #eee; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Провести полную уборку</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span style="color: #0070C0;">✓ Отметить убранном</span> <span>Еще не проводилась</span> </div>	<a href="#" style="color: #0070C0; text-decoration: none;">Комментировать</a>

Рисунок В.1 – Рабочая программа для отслеживания Контур.Отель в ООО «Стори»

## Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студент(ка) \_\_\_\_\_ Стецко Кристина Евгеньевна \_\_\_\_\_

ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2021 г. по «02» июля 2021 г.

в организации \_\_\_\_\_ ООО «Стори», Приморский край, г. Владивосток, Партизанский проспект, дом 44, оф. 202 \_\_\_\_\_

наименование организации, юридический адрес

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

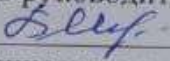
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5
3	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6
4	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
5	Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6
6	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование	6
7	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
8	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6

9	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	6
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
10	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	
11	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «19» июня 2021 г.

Срок сдачи отчета по практике «02» июля 2021 г.

Подпись руководителя практики

 / Беленькая Ж.А., мастер производственного обучения  
Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Степко Кристина Евгеньевна

ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «19» июня 2021 г. по «02» июля 2021 г.

в организации ООО «Стори», Приморский край, г. Владивосток, Партизанский проспект, дом 44, оф. 202

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 в материальных ресурсах и персонале	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	<i>отлично</i>
	ПК 4.2 Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	<i>отлично</i>
	ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	<i>отлично</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>			<i>отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

на продвинутом уровне

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

Дата 02 июля 2021 г.

Оценка за практику

отлично

Руководитель практики от предприятия



Якутов Д.Д.

М.П

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ДНЕВНИК**

Студента Стецко Кристины Евгеньевны

курса 2 группы С-ГД-19

База практики ООО «Стори»

Начало практики 19.06.2021 г. окончание 02.07.2021 г.

# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студент Степко Кристина Евгеньевна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-19

Место прохождения практики ООО «Стори»

Сроки прохождения с «19.06.2021» по «02.07.2021»

Инструктаж на рабочем месте «19» июня 2021 г

*Дата*

*подпись*

*Ф.И.О. инструктирующего*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
19.06.2021	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	
21.06.2021	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
22.06.2021	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
23.06.2021	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	5	
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	5	
24.06.2021	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	5	
	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	5	
25.06.2021	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	5	

	Внесение изменений в заказ на бронирование		
26.06.2021	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	<i>[Handwritten signature]</i>
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	<i>[Handwritten signature]</i>
28.06.2021	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	<i>[Handwritten signature]</i>
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	<i>[Handwritten signature]</i>
29.06.2021	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	<i>[Handwritten signature]</i>
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	<i>[Handwritten signature]</i>
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	5	<i>[Handwritten signature]</i>
30.06.2021	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	5	<i>[Handwritten signature]</i>
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	5	<i>[Handwritten signature]</i>
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	5	<i>[Handwritten signature]</i>
01.07.2021	Составление отчета	5	<i>[Handwritten signature]</i>
02.07.2021		5	<i>[Handwritten signature]</i>

Руководитель

М.П.





Якутов Д.Д.



Характеристика деятельности студента  
Стецко Кристины Евгеньевны  
 группы С-ГД-19 при прохождении производственной  
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	
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	
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	
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	
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	
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду,	

	персонале	состоянию начислениям	номеров,	
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей		

Руководитель практики (от организации)



Якутов Д.Д.

М.П.

## Характеристика

Стецко Кристина Евгеньевна за время прохождения производственной практики ознакомилась со структурой предприятия ООО «Стори». Принимала участие в подготовке документов. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора и паспортистом.

Под руководством опытных специалистов предприятия, в частности, руководителя предприятия Якутова Даниила Дмитриевича, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

В отношении профессиональных качеств Стецко Кристина Евгеньевна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности ООО «Стори», а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Руководитель от предприятия  
Якутов Д.Д.



М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Стецко Кристина Евгеньевна  
Института Академический колледж Группы С-ГД-19  
согласно приказу ректора № 4483-с от 09.06.2021 года  
направляется в ООО «Стори», г. Владивосток  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 2 недели с 19.06.2021 года по  
02.07.2021 года.

Руководитель практики Беленькая Ж.А.

