Цель производственной практики – закрепление и углубление знаний и умений, полученных в ходе изучения общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Основной целью работы явилось изучение гостиничной индустрии**.**

Основными задачами настоящей практики являются:

- изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей внутренние и внешние основы деятельности гостиницы МВДЦ «Сибирь»;

- ознакомление с организационной структурой гостиницы МВДЦ «Сибирь»;

- изучение основных направлений и видов деятельности гостиницы МВДЦ «Сибирь»;

- изучение практики функционирования гостиницы МВДЦ «Сибирь», ее структурных подразделений и взаимосвязей между ними;

- выявление и анализ основных проблем деятельности гостиницы МВДЦ «Сибирь»;

- поиск путей и вариантов эффективного решения указанных проблем.

1. **Общая характеристика гостиницы**

МВДЦ «Сибирь» - бизнес-комплекс международного уровня, построенный в марте 2006 года. Общая площадь центра - 45 тыс. кв. м, которая включает в себя выставочные площади, конференц-залы, гостиницу, ресторан, теплую охраняемую автостоянку, комфортабельную зону отдыха, спортивно-оздоровительный комплекс и салон красоты.

Центр возведен в новом деловом центре Красноярска по адресу ул. Авиаторов, 19 .

Гостиница МВДЦ «Сибирь» - современный бизнес-отель, соответствующий всем европейским стандартам.

К услугам гостей 174 номера, из них 99 одноместных, 48 двухместных, 11 одноместных улучшенных, 5 студий, 8 люксов, 3 апартаментов. В каждом номере бесплатный Wi-Fi, а также выделенная линия проводного Интернет, международная и междугородняя телефонная связь. Индивидуальная система кондиционирования воздуха в номерах, мини-бары, круглосуточное ресторанное обслуживание, фены, электронные замки, кабельное телевидение с каналом на английском языке.

* [Экспресс-прачечная](http://siberiahotel.ru/services/).
* [Организация экскурсий](http://siberiahotel.ru/services/) по городу (индивидуальные и групповые).
* [Услуги трансфера](http://siberiahotel.ru/services/).
* [Бесплатная автостоянка](http://siberiahotel.ru/services/) на территории, теплая подземная автопарковка.
* [Спортивный комплекс](http://siberiahotel.ru/services/), сауна с бассейном и биллиардом, тренажерный зал, настольный теннис, фито-бочка и арома-бочка, солярий, различные виды массажа.
* [Ресторан](http://siberiahotel.ru/restaurant/) на 250 персон, ночной клуб на 150 человек, 4 кафе.
* [Конференц залы](http://siberiahotel.ru/conference/) на 235 мест, 90 мест и 30 мест с современным оборудованием, которое позволит проводит любые виды мероприятий.

Для посетителей МВДЦ «Сибирь» - пункт обмена валюты, авиа и ж/д кассы, сувенирные лавки, два салона красоты.

Основными задачами гостиницы «Сибирь» являются:

1. Обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;

2. Обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды;

3. Рациональное использование материально-технической базы гостиницы;

4. Содержание в надлежащем состоянии помещений гостиницы.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

1. Предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице «Сибирь» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

2. Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

3. Организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.

4. Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.

5. Своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.

6. Обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

1. **Нормативно-правовая база гостиницы «Сибирь»**

Нормативно-правовое обеспечение качества в гостиничном бизнесе обеспечивается определенной структурой стандартов и требований, действующих на территории РФ. В целях защиты прав и интересов туристов осуществляются лицензирование, стандартизация туроператорской и турагентской деятельности, а также объектов туристской индустрии.

Порядок выдачи, условия действия, порядок приостановления и прекращения действия лицензии на осуществление туристской деятельности устанавливаются законодательством Российской Федерации.

Данные о туроператорах и турагентах, получивших лицензии на осуществление туристской деятельности, вносятся в федеральный реестр туроператоров и турагентов. Отказ туроператора или турагента от обязательной сертификации туристского продукта, отрицательный результат сертификации туристского продукта, а также аннулирование действия сертификата соответствия влекут за собой приостановление или прекращение действия лицензии на осуществление туристской деятельности.

Согласно Закону РФ от 10 июня 1993 года "О сертификации продукции и услуг" сертификация - это деятельность по подтверждению соответствия продукции, услуг и иных объектов установленным требованиям. Сертификация может быть обязательной и добровольной. Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ.

Согласно Закону о туристской деятельности сертификации подлежат продукты, реализуемые туроператорами и турагентами. Сертификация проводится по правилам сертификации туристских услуг, утвержденным Госстандартом России. На основании правил проводится сертификация туристского продукта по требованиям, направленным на обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности имущества туристов, окружающей природной среды, соответствия туристкой услуги функциональному назначению, точности и своевременности исполнения. Требования соответствия содержатся в Гражданском кодексе РФ, Законах "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг", "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в других нормативных и правовых актах, а также в международных стандартах и государственных стандартах России

Сертификацию туристского продукта осуществляют органы по сертификации, аккредитованные в установленном порядке и зарегистрированные в Госстандарте России. Функции этого органа могут выполнять организации, отвечающие требованиям независимости и компетентности.

При сертификации туристского продукта проверяются показатели, характеризующие услуги и условия обслуживания, путем анализа информационно-рекламных проспектов, договоров с туристами, туристских путевок, паспортов, маршрутов, туристских ваучеров, договоров с гостиницами, со страховыми компаниями, с иностранными фирмами и др.

Например, обязательным условием сертификации гостиниц является наличие заключений соответствующих государственных служб (пожарной, санитарно-эпидемиологической; технического и других органов надзора), осуществляющих контроль за безопасностью в пределах своих полномочий.

Главной нормативно-правовой базой работы этих служб является система ГОСТов, разработанных Госстандартом Российской Федерации. Среди огромного количества ГОСТов, имеющих отношение к гостиницам и гостиничному бизнесу, необходимо отметить следующие:

- "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения." ГОСТ 28681.0-90;

- "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов." ГОСТ Р 50644-94;

- "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов." ГОСТ Р 50644-94;

- "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. "ГОСТ Р 50645-94.

Данные ГОСТы были разработаны для выработки обязательных и рекомендуемых требований к качеству гостинично-туристских услуг и базируются на уже известных нормативно-правовых актах.

Помимо основных ГОСТов регламентирующих нормативно-правовое обеспечение отелей существует достаточно большое количество вспомогательных, относящихся к отдельным элементам гостиничного бизнеса.

Вот лишь некоторые из них:

- ГОСТ Р 50690-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования";

- СНиП 2.08.02.89 "Общественные здания и сооружения";

- ВСМ 62-91 "Проектирование Среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения";

- ГОСТ Р 50762-95 "Общественное питание. Классификация препираний";

- СНиП 42-123-5774-91 "Санитарные правила для препираний общественного питания";

- ГОСТ 12.1.004-91 СБИТ. "Пожарная безопасность. Общие требования";

- ГОСТ 17.4.2.01-81 "Охрана природы. Номенклатура показателей санитарного состояния;"

- ГОСТ 12.1.005-88 ССБТ. "Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны;"

- ГОСТ 12.1.036-81. "Шум. Допустимые уровни в жилых помещениях и общественных зданиях.

Гостиница МВДЦ «Сибирь» является юридическим лицом с момента его Государственной регистрации в соответствии с законодательством Российской Федерации. Имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, расчетный и иные счета в любых финансово - кредитных учреждениях, печать со своим наименованием, эмблему и другие необходимые реквизиты.

Гостиница для достижения целей своей деятельности вправе от своего имени совершать любые сделки, приобретать имущественные и неимущественные права и нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, арбитражном и третейском суде. Место нахождения г. Красноярск ул. Авиаторов 19.

Гостиница реализует услуги по ценам и тарифам, установленным самостоятельно или на договорной основе. Расчеты с бюджетами и уплата иных обязательных платежей производятся Гостиницей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Основным видом деятельности является предоставление гостиничных услуг, но осуществляет также иные виды хозяйственной деятельности:

• оказание посреднических, маркетинговых, агентских, транспортных и иных услуг организациям и гражданам;

• организация и проведение ярмарок, выставок;

• оказание услуг общественного питания, в том числе столовых, кафе, ресторанов;

• оказание услуг прачечной и химчистки;

• бизнес-центр с конференц-залом, услуги международной связи, парикмахерская, киоски и магазины, круглосуточный обмен валюты, сейф, камеры хранения, бронирование авиа и ж.д. билетов, организация экскурсий, услуги гида и переводчика, туристическая информация.

Основным документом, регулирующим деятельность Гостиница «Сибирь», является Устав предприятия. В Уставе отражены основы функционирования предприятия.

Согласно Уставу предприятия, имуществом гостиницы являются принадлежащие ему на праве собственности основные и оборотные средства.

Гостиницы размещены в капитальных, оснащенных современным оборудованием зданиях. Номера гостиниц мебелированы и обустроены.

**3. Организационная структура гостиницы МВДЦ «Сибирь»**

У каждой гостиницы своя организационная структура. Правильно организованная работа персонала сулит целый ряд выгод. Тут и системное осмысливание ситуации, более четкая координация усилий всего предприятия, более точная постановка задач и прочее. Все это должно привести к повышению конкурентоспособности и росту прибыли.

Организационная структура - это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей.

Сущность организационной структуры в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника.

Главной задачей организационной структуры гостиницы МВДЦ «Сибирь»

является установление взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, которое означает передачу полномочий и задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Для эффективной работы руководство должно распределить среди сотрудников все те задачи, которые необходимы для достижения цели предприятия.

Но если существующие задачи не будут делегированы, значит, руководитель должен будет выполнять их сам.

Целью организационной структуры являются:

- Разделение труда;

- Определение задач и обязанностей работников;

- Определение ролей и взаимоотношений

Основные требования к организационной структуре заключается в следующем:

- Способность отражать содержание деятельности предприятия, обеспечивать функциональную целесообразность звеньев управления;

- Гибкость, способность реагировать и адаптироваться к изменяющимся условиям;

- Минимизация числа звеньев и количества персонала;

- Высокий уровень профессионализма сотрудников;

- Минимизация издержек на аппарат управления и на деятельность в целом.

При разработке организационной структуры специалисты отталкиваются от

целевых функций и функциональных элементов организации.

В гостинице «Сибирь» к целевым функциям относиться:

- Прием и размещение гостей;

- Производство питание;

- Продажу номеров;

- Маркетинг;

- Организацию деловых встреч и конференций.

А к функциональным можно отнести:

- Обеспечение безопасности;

- Инженерное обеспечение;

- Бухгалтерский учет;

- Административную деятельность.

При разработке организационной структуры важную роль играет и количество уровней в иерархии управления, когда командные ступени выстраиваются в вертикальный ряд и строится схема взаимоотношений между руководителями и подчиненными.

По этой схеме каждый член персонала должен знать свое место в организационной структуре, а для эффективного управления необходимо четкое определение обязанностей.

Важной проблемой формирования структуры управления отелем является создание не только структуры в целом, но и ее органов управления:

- Руководства;

- Функциональной структуры;

- Вспомогательной структуры.

[Руководящие работники](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/rukovodyashierabotniki/):

Директор отеля;

Администратор гостиницы.

Руководство высшего звена также принимает решение, какую систему расчетов с клиентами использовать на предприятии. Но часть этих вопросов может быть передана на рассмотрение нижестоящим звеньям управления, если на генерального директора возложено слишком много полномочий и обязанностей.

[Служба приема и размещения](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbapriemairazmesheniya/):

Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

[Служба обслуживания](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbaobsluzhivaniya/):

С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Гость при прибытии сталкивается со службой размещения департамента управления номерным фондом, где он регистрируется и получает номер.

Служба горничных в большинстве случаев является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и т.п. внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов.

Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы. Старшая же горничная получает задание и распределяет его выполнение среди подчиненных, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

[Хозяйственная служба](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/hozyaistvennayasluzhba/):

Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Обычно он имеет несколько помощников, старших горничных (старшая горничная отвечает за уборку номеров на одном-двух этажах).

Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема.

[Инженерная служба](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/inzhenernayasluzhba/):

Современная гостиница насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, системы кондиционирования, отопления, водоснабжения и канализации, электрическое (большой мощности) и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т.д.).

 Для того чтобы не содержать полный штат инженерно-технических работников для обслуживания и ремонта всего оборудования гостиница заключает договоры со специализированными фирмами, которые осуществляют его обслуживание и ремонт.

Инженерная служба имеет относительно небольшой штат сотрудников, желательно универсалов, способных устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществлять грамотную эксплуатацию всего оборудования.

[Служба безопасности](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/securityservice/):

Личная безопасность гостей и гарантированная сохранность их собственности – важный аспект в работе любой гостиницы. Служащие обязаны принимать все необходимые меры предосторожности, чтобы защитить гостей от грабежа, мошенничества, насилия и пр. Они несут ответственность за ущерб, нанесенный гостям за время их проживания в гостинице.

К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Введение электронных замков существенно повысило безопасность номерного фонда. Также для предотвращения краж во многих гостиницах по просьбе клиентов в номерах устанавливаются индивидуальные сейфы. Пользование этими сейфами осуществляется за дополнительную плату в период всего проживания. Кроме индивидуальных сейфов многие гостиницы организуют и централизованное хранение имущества клиентов в камере хранения и сейфовой кладовой.

[Отдел закупок](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/procurementdepartment/):

Функция отдела — закупки нужных товаров требуемого каче­ства по разумной цене в нужное время. При этом должен выдерживаться оптимальный размер запасов в гостинице, поскольку хранение стоит денег, к тому же многие закупленные товары при длительном хранении могут испортиться.

[Служба питания](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/sluzhbapitaniya/):

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

 При организации питания туристов используется различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.

[Учет](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/uchet/):

Учетом в гостинице занимается финансовая служба, которая ведет следующие операции:

1. Расчеты по счетам клиентов.

2. Подсчет ежедневных доходов по каждому доходообразующему подразделению отеля (касса в каждом подразделении ведет свой учет).

3. Составление ежедневного отчета генеральному директору, в котором

представлены доходы по подразделениям, загрузка номерного фонда и некоторые другие показатели в сравнении с прошлым периодом.

4. Расчеты по закупкам. Счета-фактуры, завизированные в соответствующем подразделении отеля, поступают в бухгалтерию. Оплата поставщикам обычно производится в конце месяца.

5. Начисления и выплата заработной платы.

6. Ведение финансового и управленческого учета.

[Отдел персонала](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/personneldepartment/):

Важнейшей базовой предпосылкой обеспечения слаженной работы всего сервисного процесса является формирование и развитие коллектива, способного наилучшим образом выполнять свою работу и создавать в отеле атмосферу гостеприимства.

[Отдел маркетинга и продаж](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/salesdepartment/):

Главная задача этого отдела – повышение загрузки гостиницы. Число сотрудников, как правило, составляет до 10 человек, 1-2 из которых занимаются маркетинговыми исследованиями, а остальные – менеджеры по продажам, которые занимаются поиском «оптовых» покупателей гостиничных услуг (турфирмы, крупные компании, к которым приезжает много клиентов и т.п.).

[Отдел IT](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotels-services/default-structure/itdepartment/):

Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом позволяют координировать работу даже крупного отеля без особых затрат времени и сил. Система позволяет решить следующие задачи:

Все системы автоматизации гостиничных хозяйств представляют собой интегрированные пакеты программ, автоматизирующих деятельность основных служб гостиницы: управление номерным фондом, административной, коммерческой, инженерной, службы общественного питания.

1. **Должностная инструкция администратора по этажу гостиницы**

 На производственной практике в гостинице МВДЦ «Сибирь», я работала в должности администратора по этажу

Дежурный администратор относится к категории технических специалистов. На должность дежурного (по выдаче справок, залу, этажу гостиницы) назначается лицо, имеющее начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование либо основное общее образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

Назначение на должность дежурного и освобождение от нее производится приказом директора гостиницы.

 Дежурный должен знать:

 1. Нормативные положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся работы дежурного.

2. Порядок проведения регистрации, учета и составления установленной документации.

3. Законодательство о труде и охране труда Российской Федерации.

 4. Основы организации труда.

 5. Правила внутреннего трудового распорядка.

 6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Должностные обязанности

Дежурный администратор по этажу:

1. Осуществляет прием клиентов, их регистрацию, расчеты за предоставленные услуги.

2. Оформляет необходимую документацию при работе с клиентами, производит выписки и хранит в соответствующем порядке относящиеся к работе документы.

 3. Готовит и выдает справки клиенту лично или по телефону.

 4. Обеспечивает исправность и сохранность инвентаря, оборудования и другого имущества.

 5. Осуществляет контроль над своевременностью и качеством проведения работ по уборке помещений обслуживающим персоналом.

 6. Следит за соблюдением клиентами противопожарных и санитарных правил.

 7. Ведет журнал дежурств.

 8. Принимает и передает необходимые сообщения клиентам лично или по телефону.

Дежурный имеет право:

 1. Знакомиться с проектами решений руководства гостинцы, касающихся его деятельности.

 2. Вносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

 3. В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.

 4. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

Ответственность.

Дежурный несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

 2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

 3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

1. **Анализ деятельности гостиницы «Сибирь»**

На экономику отрасли гостиничного хозяйства влияют, прежде всего, следующие [экономические факторы](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotel-economics/influencing-factors/):

- общее состояние экономики;

- средний доход на душу населения;

- уровень безработицы;

- обменный курс местной валюты;

- уровень налогообложения;

- банковский процент на кредиты и др.

Вместе с тем большую роль на развитие отрасли оказывают и социально-экономические факторы:

- распределение населения по уровню доходов;

- уровень образования;

- образ жизни;

- уровень преступности;

- развитие туризма и т.п.

Состояние отрасли также зависит от законодательства:

- налоговое и трудовое законодательство;

- правила лицензирования;

- санитарно-гигиенические требования;

- правила пожарной безопасности;

- законы о правах потребителей и пр.

На экономические показатели влияют и внутренние факторы:

- принятая система управления и контроля (особенно система контроля за издержками);

- уровень предоставляемых услуг;

- трудовые отношения.

Поэтому администрация отеля постоянно должна уделять внимание улучшению условий труда персонала, сокращению текучести рабочей силы и улучшению общей атмосферы в трудовом коллективе.

 Что касается [тарифов](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotel-economics/tarifs/) на гостиничные услуги, с формированием ценовой политики сталкивается любая гостиница, как и каждое предприятие на рынке. Каждый новый игрок гостиничного сегмента неизбежно задается вопросом, какую же цену нужно устанавливать.

 Расчетных методов известно немного. Один из них, самый простой метод ценообразования, - когда к издержкам на номер плюсуется некая маржа.

 Методы продвижения и реализации услуг на рынке, то есть [маркетинговые стратегии](http://www.new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotel-economics/marketing/), только зарождаются.

 Первым шагом на пути осуществления успешной PR-акции является сбор информации и анализ клиентской базы. Это помогает определить и устранить недостатки в обслуживании, правильно позиционироваться на высококонкурентном рынке. Изучать потребности клиентов гостиница предпочитает своими силами, хотя для крупных проектов привлекаются специализированные консалтинговые компании. Как правило, сведения об изменении запросов клиентов могут приходить по одному из трех каналов: анкетирование, личные беседы и итоговая статистика.

 Анкетирование гостей сегодня практикуется многими отелями различной категории. Это очень эффективный метод изучения потребностей клиентов. Личное общение клиентов с администрацией отеля обычно происходит по телефону или при регистрации на стойке размещения. Зачастую анкетирование осуществляется по истечению срока пребывания в той или иной гостинице. Это позволяет выявить динамику и специфику клиентских предпочтений.

Самая большая проблема гостиницы «Сибирь» - это её удаленность от центра города. Гостиница находится по адресу ул. Авиаторов, 19, то есть гостям, проживающим в гостинице, чтобы добраться до центра города нужно потратить как минимум 20 минут. Однако город очень быстро развивается, расстраивается, и деловой центр очень быстро приближается к гостинице.

Вторым недостатком являются довольно высокие тарифы на гостиничные услуги, но они компенсируются широким и качественным спектром услуг на современном уровне, предоставляемой гостиницей.

Анализируя просьбы и жалобы клиентов, можно внедрить еще ряд услуг. Так, в отеле можно подписаться на рассылку зарубежной прессы по электронной почте с возможностью последующего вывода на печать, что позволило избежать «опозданий» изданий из-за длительности доставки, уже утром клиенты отеля могут купить свежие международные газеты, также пересланные по e-mail.

В гостинице в дополнение к уже существующей возможности выхода в Интернет из номера можно открыть интернет-класс. Эту просьбу выдвигали гости, путешествующие без персонального компьютера. А также можно предоставлять любому гостю в любое время суток медицинские и юридические услуги.

При заезде, например, можно предложить заполнить на русском или английском языках «анкету гостя», которая в последствие либо остается в номере, либо сдается администратору. Иногда для установления с клиентами контакта в неформальной обстановке можно проводить с различной периодичностью бесплатные коктейли для гостей, на которых присутствует почти весь управленческий состав.

Анализ собранной информации позволяет значительно улучшить характер и качество предоставляемых услуг.

**Заключение**

В индустрии гостеприимства важным элементом являются гостиницы и ее организационные структуры. Если организационная структура управления поставлена правильно и все департаменты гостиницы работают отлично, то гостиницы волноваться не о чем.

В ходе производственной практики я изучила организационную структуру гостиницы «Сибирь». Гостиница «Сибирь» предлагает 174 номера, из них 99 одноместных, 48 двухместных, 11 одноместных улучшенных, 5 студий, 8 люксов, 3 апартаментов. В каждом номере бесплатный Wi-Fi, а также выделенная линия проводного Интернет, международная и междугородняя телефонная связь. Индивидуальная система кондиционирования воздуха в номерах, мини-бары, круглосуточное ресторанное обслуживание, фены, электронные замки, кабельное телевидение с каналом на английском языке.

Из общих характеристик объекта, параметров объекта, функциональных назначений площадей и системы инженерного оборудования я выявляла основные проблемы деятельности гостиницы «Кедр». В ходе выявления проблем были обнаружены следующие основные проблемы гостиницы:

- неудобное расположение гостиницы (время на дорогу до центра города занимает 20-30 минут);

**-** высокие тарифына гостиничные услуги.

Анализируя деятельность гостиницы, можно сделать вывод, что в настоящее время, клиенты готовы платить дополнительные деньги за услуги, без которых в современном миретрудно обойтись деловым и просто активным и любознательным людям**.**

На основании просьб гостей, было предложено внедрить еще ряд услуг. Например, открыть интернет - класс для людей, путешествующих без персонального компьютера.

Анализ собранной информации позволяет значительно расширить спектр услуг и улучшить их характер и качество. А это, в свою очередь усиливает привлекательность услуг, оказываемых гостиницей.

**Список использованной литературы**

1. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2001.

2. Веселовская М.И. Организационные структуры современных организаций, Н.Новгород, ИВЦ, 2005

3. Джон Р., Каст Ф., Розенцвейг Д. Модели формирования организационных структур. Л.: Наука. 2002

4. Кожухар В.М., // «Основы теории организации» Учебное пособие, //Дашков и К,, 2004

5. Коноков Д.Г., Рожков М.А., Смирнов А.О., Яниковская О.Н. Организационная структура предприятий. М.: ИСАРП, 2002

6. Ляпина И.Ю.Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб.для нач.проф.образования/Под ред.канд.пед.наук А.Ю.Ляпина. - М.: ПрофОбИздат, 2001

7. Менеджмент организации". Учебное пособие/Под редакцией З.П. Румянцевой и Н.А. Саломатина. - М.: Инфа-М, 2003г.

8. Попов С.Г. Управление персоналом. Уч. пособие.М,: Ось-89,2004

9. Паршина Ю.Э. Стратегия и тактика гибкого управления, М:ФиС, 2002

10. Райсс М. "Оптимальная сложность управленческих структур".

11. Резник СД., Игошина И А., Кухарев КМ. Управление персоналом: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2002

12. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Уч. пособие. М: ИНФРА-М, 2006

13. Филипповский Е. Е., Шмарова А. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М., 2003

14. Чудноувский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. М:Кронус, 2005

15. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. Уч. пособие М: РДЛ, 2005

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

НА Карпеченко Анастасию Игоревну

СТУДЕНТА КРАСНОЯРСКОГО ИНСТИТУТА ЭКОНОМИКИ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЙ АКАДЕМИИ

УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ (НОУ ВПО)

О ПРОХОЖДЕНИИ производственной ПРАКТИКИ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Полнота и качество выполнения студентами – практикантами программы** | | | | | |
| удовлетворительно |  | хорошо |  | отлично |  |
| **Степень самостоятельности при работе** | | | | | |
| самостоятелен |  | недостаточно самостоятелен |  | зависим |  |
| **Уровень профессиональной подготовки в целом** | | | | | |
| удовлетворительно |  | хорошо |  | отлично |  |
| **Умение принять полученные знания на практике** | | | | | |
| удовлетворительно |  | хорошо |  | отлично |  |
| **Умение работать с оргтехникой** | | | | | |
| удовлетворительно |  | хорошо |  | отлично |  |
| **Организаторские способности, инициативность, коммуникабельность** | | | | | |
| удовлетворительно |  | хорошо |  | отлично |  |

Выводы о практической деятельности студента

Руководитель практики

от предприятия (должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

**МП**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**ДНЕВНИК производственной ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Краткое описание выполненной работы | Подпись руководителя от практики |
| 1-я неделя  (с 24 мая  по 30 мая ) | Изучение нормативно-правовой базы,  организационно-функциональной структуры и  содержания деятельности гостиницы МВДЦ «Сибирь». |  |
| 2-я неделя  (с 31 мая  по 6 июня) | Приобретение практических навыков работы в организации с выполнением соответствующих обязанностей администратора по этажу. |  |
| 3-я неделя  (с 7 июня  по 13 июня) | Получение опыта самостоятельной научно-исследовательской работы. |  |
| 4-я неделя  (с 14 июня  по 20 июня) | Сбор необходимого материала для написания и оформления отчета по практике |  |

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010г.

Руководитель практики

от предприятия (должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

**МП**