ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Сочинский государственный университет туризма и курортного дела

кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса

Работа допущена к защите

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

**ОТЧЕТ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

**в Гостиничном Комплексе «Янаис» г. Сочи**

Выполнила студентка Мнацаканян А. Г.

группа 06 СТ-2

номер зачетной книжки

Руководитель практики от

Университета

Руководитель практики от предприятия

Ф.И.О.

Подпись

Печать

**СОЧИ 2011**

**Введение**

Гостиницы и другие средства размещения - основной компонент туристской инфраструктуры. Одна из задач управления на гостиничном предприятии – распределение задач между отдельными службами гостиницы и их работниками, а также установление эффективного взаимодействия между ними. Для достижения высоких экономических результатов деятельности гостиницы необходимо слаженное и оперативное сотрудничество служб гостиницы. На сегодняшний день высокая эффективность производства и предоставления услуг гостеприимства достигается не только за счёт таких важнейших компонентов качественного сервиса, как развитая и дорогостоящая материальная база, квалификация персонала и соблюдение законодательства в сфере гостеприимства, но и современные автоматизированные технологии управления на предприятии.

В данном отчёте по практике на гостиничном предприятии «Янаис» засвидетельствованы его экономические результаты деятельности, технологии предоставления услуги размещения. Также наблюдался процессы приёма и выезда гостей, бронирования номеров, уборки номеров. То есть проведено изучение полного цикла услуги размещения от регистрации гостя, обслуживания в период проживания, до его выезда.

Были изучены документы, необходимые для получения разрешения на данный вид деятельности.

**Глава 1. Общая характеристика мотеля «Олимп»**

Предприятие является коммерческой организацией, и действует в соответствии с Федеральным законом от 08 февраля 1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и настоящим Уставом.

Предприятие создано на неограниченный срок.

Фирменное наименование Общества на русском языке:

полное: Мотель "Янаис"

Местом нахождения предприятия является основное место его деятельности: Российская Федерация, Краснодарский край, 354000, г. Сочи, ул. Чкалова 30.

Почтовый адрес Общества: Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Чкалова 30.

Владелец – Индивидуальный предприниматель Пахлян Мисак Суренович .

Мотель считается созданным без образования юридического лица с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации индивидуальных предпринимателей.

Предприятие имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести ответственность, быть истцом и ответчиком в суде.

Предприятие вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами.

Предприятие имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на место его нахождения.

Предприятие вправе иметь штампы и бланки со своим фирменным наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации.

Основной целью создания мотеля «Янаис» является извлечение прибыли.

Предметом деятельности «Янаис» являются гостиничные услуги.

Основные виды деятельности в соответствии с учредительными документами являются:

* предоставление гостиничных услуг;
* предоставления услуги питания ресторана, бара, бани, стоянки, станции технического обслуживания автомобилей;
* посреднические услуги на оформление заказов на обслуживание автотранспортом;
* организация и обслуживание торжеств, семейных обедов;
* предоставление услуг по парковке и хранению автомобильного транспорта.

**Характеристика номерного фонда:**

В мотеле "Янаис" имеются комфортабельные номера категории "Люкс", "Полу-люкс", "Стандарт" оборудованы в соответствии с современными требованиями комфорта и безопасности. В номерах: холодильник, ТВ, внутренняя связь, сплит-система, санузел, душ.

*Стандарт одноместный*

В комнате: односпальная кровать - 2, прикроватные тумбы, трюмо, стол, два стула, шкаф, телевизор, холодильник. В туалетной комнате: раковина, душ, унитаз. Прилагается: комплект полотенец. Номер кондиционирован.

*Стандарт двухместный | DBL*

В комнате: двуспальная кровать, прикроватные тумбы, трюмо, диван, стол, два стула, шкаф, телевизор, телефон, холодильник. В туалетной комнате: раковина, душ, унитаз. Прилагается: комплект полотенец. Номер кондиционирован.

*Полулюкс двухместный | DBL*

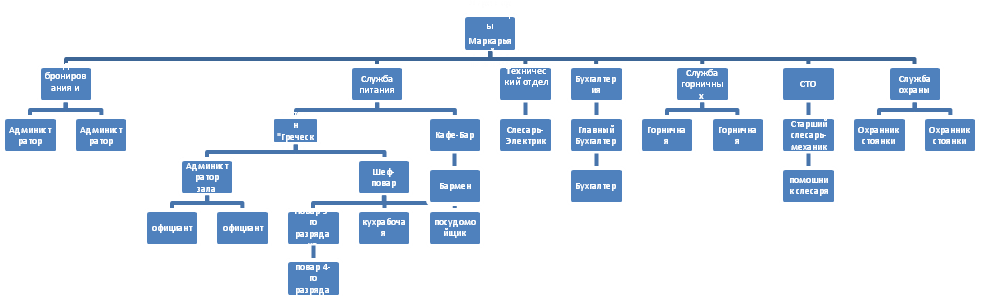
В комнате: двуспальная кровать, прикроватные тумбы, стол, два стула, шкаф, телевизор, телефон, холодильник. В туалетной комнате: раковина, душ, унитаз, фен. Прилагается: косметические принадлежности, комплект полотенец, халаты (платно). Номер кондиционирован.

*Люкс четырехместный | QUTR*

В гостиной: диван 2, два стула, шкаф, телевизор (ЖК), холодильник, телефон. В комнате: двуспальная кровать, прикроватные тумбы, телевизор, телефон. В 2-й комнате: двуспальная кровать, прикроватные тумбы, телевизор, телефон. В туалетной комнате: душевая кабина, ванна (джакузи), фен. Прилагается: косметические принадлежности, комплект полотенец, халаты (платно). Номер кондиционирован. Есть: комплект посуды, чайник.

**Глава 2. Структура организации, характеристика состава подразделений и их взаимосвязей**

Организационная структура предприятия



**Штатное расписание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мотель "Янаис" | | |
| штатное расписание | | |
| Структурное подразделение | Должность, специальность, профессия, разряд | Количество штат. Единиц |
|  |  |  |
| 1 | 2 | 3 |
| Ресторан , кафе-бар | Шеф-повар | 1 |
| Повар 5-го разряда | 2 |
| Повар 4-го разряда | 2 |
| Мойщик посуды | 2 |
| Кух. Рабочий | 2 |
| Уборщица | 1 |
| Администратор зала | 1 |
| Официант 4 разряда | 4 |
| Бармен | 2 |
| Пекарь-кондитер | 1 |
| Менеджер отдела питания | 1 |
| СПиР и отдел бронирования | Администратор | 3 |
| Служба содержания номерного фонда | Горничная | 2 |
| Бухгалтерия | Старший бухгалтер | 1 |
| Бухгалтер | 1 |
| Служба Технического Обслуживания | Слесарь | 1 |
| Служба охраны | Охранник | 2 |
| Станция Тех. Обслуживания автомобилей | Старший слесарь-механик | 1 |
| Помощник слесаря | 2 |
| Сауна | Администратор сауны | 1 |
| Уборщица | 1 |
| Итого: | | 35 |

**Глава 3. Характеристика механизма управления фирмой**

**3.1. Анализ внешней среды предприятия**

Среду прямого воздействия еще называют непосредственным деловым окружением организации. Это окружение формирует такие субъекты среды, которые непосредственно влияют на деятельность конкретной организации.

При рассмотрении влияния на организацию внешнего окружения важно понимать, что характеристики среды отличны, но в то же время связаны с ее факторами. Характеристики взаимосвязанности, сложности, подвижности и неопределенности внешней среды описывают факторы как прямого, так и косвенного воздействия. Эта зависимость станет понятнее при рассмотрении основных факторов в среде прямого воздействия:

– поставщиков;

– законов и государственных органов;

– потребителей;

– конкурентов**.**

Рассмотрим конкурентную среду мотеля «Янаис», как основную.

Лист оценки конкурентоспособности гостиничного предприятии по отношению к основным конкурентам в отрасли.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Факторы конкурентоспособности  (1-5 баллов) | «Янаис» | «Helen House» | «Малибу» | «Арго» |
| Уровень размещения | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Уровень питания | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Расположение  По отношению к центру | 3 | 4 | 5 | 3 |
| Состояние территории | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Дополнительные услуги | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Имидж | 4 | 4 | 5 | 3 |
| Итого в баллах: | 26 | 24 | 30 | 24 |

Вывод: мотель «Янаис» является одним из лидеров на рынке услуг мотелей города Сочи. Он находится на втором месте от главного лидирующего конкурента – мотеля «Малибу».

Преимуществом мотеля является наличие станции обслуживания автотранспорта, полносервисного ресторана и кафе-бара. А также расположение мотеля непосредственно на трассе, которое не требует долгих поисков. Ни один из мотелей не проходил добровольной сертификации, что уравнивает многие из их конкурентных преимуществ.

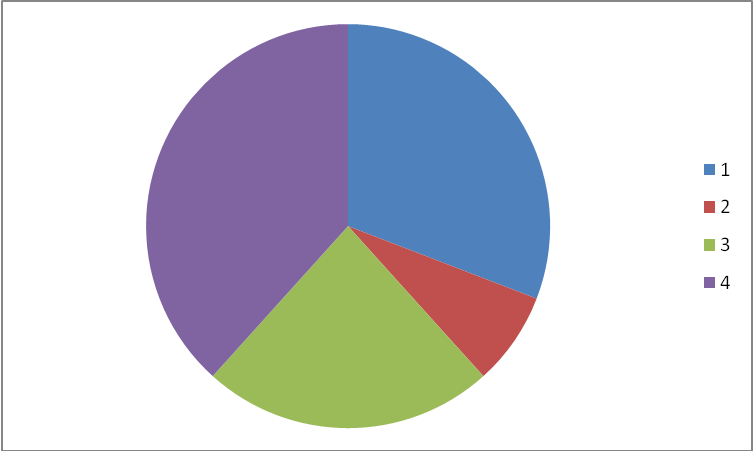
Ценовая политика гостиничного предприятия по отношению к основным отраслевым конкурентам

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Факторы конкурентоспособности | «Янаис» | «Helen House» | «Малибу» | «Арго» |
| Виды цен и тарифных планов в ценовой политике |  |  |  |  |
| Тариф rack-rate |  |  |  |  |
| Цена стандартного 2-мест. номера (низкий сезон) | 1100 р. | 1000 р. | 1200 р. | 850 р. |
| Цена стандартного 2-мест. номера (высокий сезон) | 1700 р. | 1500 р. | 2000 р. | 1200 р. |
| - турагентский тариф | 10% | 10% | 10% | 10% |
| - корпоративный тариф | 15% | 15% | 20% | 15% |
| Скидки | 10% | 10% | 15% | 10% |
| Итого в баллах: | 4 | 4 | 4 | 4 |

Вывод: Стоимость стандартного номера мотеля «Янаис» является средней по отношению к конкурентам. Средняя цена обусловлена относительно удаленным расположением от центра города, но близким к морю. Скидки для турагенств и корпорантов конкурирующих предприятий практически не отличаются и характерны для города Сочи и Сочинского района в целом. Все мотели имеют поощрительную систему скидок для постоянных гостей. Мотель «Янаис» предлагает 10% скидки постоянным клиентам и на дополнительные услуги: сауна, ресторан, услуги СТО.

**Мероприятия по продвижению услуг предприятия**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фактор конкурентоспособности | | «Янаис» | «Helen House» | «Малибу» | «Арго» |
| Реклама: | |  |  |  |  |
| ТВ | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| Радио | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Пресса | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| Интернет | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| Итого в баллах: | | 12 | 7 | 17 | 8 |



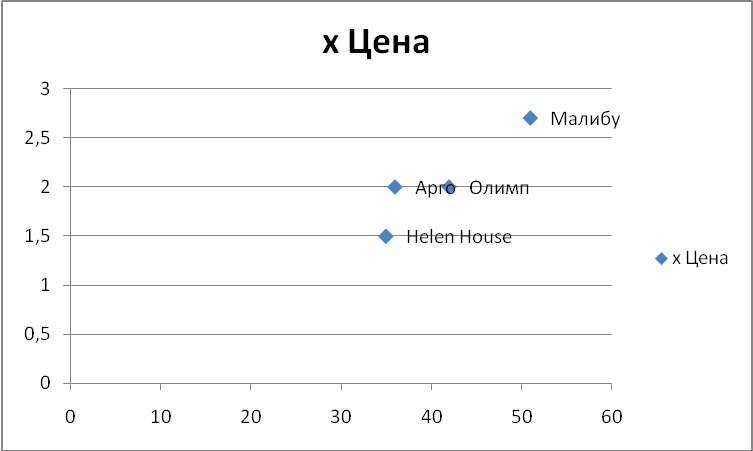
Рисунок

Вывод: мероприятия ФОС СТС не рассматривались в данной таблице, так как они не характерны для мотелей Сочи и Сочинского района. Эти мероприятия характерны для крупных курортных поставщиков услуги размещения. Балльная итоговая оценка указывает, что основным конкурентом по продвижению для мини-гостиницы «Янаис» является мини-гостиница «Малибу». Данный конкурент интенсивно продвигает свою услугу с помощью регулярной рекламы на телевидении, в местных газетах, а также на интернет-порталах. При этом «Малибу» имеет свой собственный информационно-развлекательный сайт, в то время как «Янаис» такового не имеет и размещает свою информацию на сторонних интернет-порталах, где предоставленная информация не является достаточной.

**Сводная таблица конкурентности**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фактор конкурентоспособности | «Янаис» | «Helen House» | «Малибу» | «Арго» |
| Общее количество баллов | 42 | 35 | 51 | 36 |
| Среднегодовая цена | 1050 | 875 | 1350 | 1050 |
| Цена | 2 | 1.5 | 2.7 | 2 |

1 балл – 500 рублей



Данный график показывает расположение конкурентов на рынке по отношению друг к другу.

Лидером ценовой категории является мотель «Малибу»

«Арго» и «Янаис» занимают равные ценовые позиции.

**3.2 Анализ внутренней среды предприятия**

Внутренние переменные - это ситуационные факторы внутри организации. Поскольку организации представляют собой созданные людьми системы, то внутренние переменные, в основном, являются результатом управленческих решений.

Основной объект материально-технической базы – это 5-х этажное здание мотеля с 3-х этажной пристройкой, в которой находится ресторан «Греческий зал», кафе-бар и баня с массажным кабинетом

Количество номеров: 19. Из них:

3 стандартный (одноместный);

9 стандартный (двухместный номер);

4 одноместных «Полулюкс» (двухместный);

3 номер категории «Люкс» (четырёхместный).

Общая площадь территории мотеля 10 га

Общая жилая площадь 700 м2

Источники информации: паспорт предприятия, проспекты.

**3.3. SWOT-анализ деятельности гостиницы.**

Схема матрицы SWOT - анализа (внутренняя среда организации - сильные и слабые стороны)

|  |
| --- |
|  |
| Параметры | Сильные стороны | Слабые стороны |  |
| Услуги | Широкий ассортимент  Наличие СТО, ресторана | Необходимо наличие автомобиля, чтобы добраться до центра города |  |
| Система распределения | Нулевой уровень канала распределения предполагает высокую чувствительность к потребительским предпочтениям |  |  |
| Технологии | Наработанная база постоянных клиентов; |  |  |
| Финансовые средства | Высокая прибыльность бизнеса в целом. | Платёж по кредитным картам не осуществляется |  |
| Взаимоотношения со сторонними организациями | Благодаря этому сотрудничеству удастся избежать главной опасности -- простоя. | Сотрудничество с посредниками предполагает взимания 10% от стоимости номера. |  |
| Организация управления | Бизнес налажен за счет многолетнего опыта управляющего гостиницей | Низкая заинтересованность рядовых сотрудников в развитии организации. |  |
|  |  |  |  |

Схема матрицы SWOT - анализа (внешняя среда организации - возможности и угрозы)

|  |
| --- |
|  |
| Параметры | Возможности | Угрозы |  |
| Тенденции развития рынка | Растущее число автовладельцев.  Развитие Сочи как горнолыжного курорта | Сокращение туристов, путешествующих на море |  |
| Конкуренция | Возможность создать конкурентные преимущества на рынке за счет предоставляемых услуг | Большое количество основных конкурентов. |  |
| Каналы распределения | Возможность самостоятельно контролировать свою маркетинговую программу. |  |  |
| Потребители | Индивидуальный подход к каждому клиенту; |  |  |
| Технология оказания услуг | Введение инновационных способов оплаты (веб - мани); | Внедрения инноваций всегда дорогостоящий процесс |  |
|  |  |  |  |

**3.4 Обеспечение безопасности гостей**

Для обеспечения безопасности пребывания гостей в мотеле, предусмотрено видеонаблюдение и охрана, действующая весь день, а для сохранности ценных вещей предусмотрен сейф у администратора.

Противопожарную безопасность мини-гостиницы обеспечивает пожарная сигнализация, средства оповещения о пожаре, установки пожаротушения и огнетушители.

В соответствии с НПБ 110, гостиницы должны оснащаться пожарной сигнализацией независимо от площади. В небольшом здании «Янаис» применяется пороговая сигнализация, т.е. тепловые датчики, которые при достижении определенной температуры, подают сигнал о пожаре.

Нормы РФ по пожарной безопасности (НПБ 104) приводят пять типов систем оповещения. Для здания мини-гостиницы предусматривается сирена и световые табло «Выход», так же рекомендуется применять световые мигающие указатели (табло со стрелкой) и статические указатели направления движения (табличка со стрелкой).

В мотеле используются и углекислотные огнетушители, из расчета примерно 1л вещества на 10-20 м2 защищаемой площади.

**Глава4. Характеристика деятельности предприятия**

**4.1 Перечень и характеристика услуг**

Расчетный час 12.00

### Стоимость размещения, руб/номер

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категория номера** | **Апрель-Октябрь** | **Ноябрь-Март** |
| Стандарт одноместный  Стандарт 2-местный | 1700 | 1100 |
| Полулюкс 2-местный | 2500 | 1700 |
| Люкс 4-местный | 3000 | 2500 |

Средняя стоимость номера апрель-октябрь 2400 руб.

Средняя стоимость номера ноябрь-март 1770 руб.

**Дополнительные услуги.**

ПИТАНИЕ

• Ресторан (30 посадочных мест).

(Стоимость завтрака - 200 рублей, ужин и обед - 300 рублей).

• Бар (10 посадочных месс)

СПОРТ, ОТДЫХ И РАЗВЛЕЧЕНИЯ

• Бильярд (2 стола,1 час 250 руб.)

ТРАНСПОРТ

• Автостоянка (бесплатная, охраняемая)

• Автомойка (350 руб.)

Услуги оздоровления

• Массаж (700 руб.)

• Сауна, Баня (финская и инфракрасная 1час 500 руб.)

Сервисно-бытовые

• Национальное TV

• Магазины (круглосуточный продуктовый и автозапчастей)

Услуги, входящие в стоимость размещения:

• холодильник

• телефон

• телевизор

• парковка

• охрана

• кондиционер

• душ

За дополнительную плату:

• полный пансион

• ресторан, кафе-бар

• сауна

• бильярд

**4.2 Показатели вместимости и загруженности номерного фонда**

Загрузка гостиницы и среднегодовая выручка от реализации услуг размещения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Месяц | % загрузки | Цена в среднем за номер | Средняя выручка в месяц. (руб.) |
| Январь | 60 | 1770 | 19\*0.6\*1770= 20347 |
| Февраль | 60 | 1770 | 19\*0.6\*1770= 20347 |
| Март | 60 | 1770 | 19\*0.6\*1770= 20347 |
| Апрель | 70 | 2400 | 19\*0.7\*2400= 32064 |
| Май | 80 | 2400 | 19\*0.8\*2400= 36480 |
| Июнь | 100 | 2400 | 19\*1\*2400= 45600 |
| Июль | 100 | 2400 | 19\*1\*2400= 45600 |
| Август | 100 | 2400 | 19\*1\*2400= 45600 |
| Сентябрь | 90 | 2400 | 19\*0.9\*2400= 40990 |
| Октябрь | 80 | 2400 | 19\*0.8\*2400= 36480 |
| Ноябрь | 70 | 1770 | 19\*0.7\*1770= 23543 |
| Декабрь | 70 | 1770 | 19\*0.7\*1770= 23543 |
| Итого среднегодовая выручка |  | | 354 463 |

Среднегодовая загрузка 78%

**4.3. Документационное обеспечение работы с гостем**.

Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали места в гостинице, другие - нет. Поселение в гостиницу клиентов по брони в автоматизированных гостиницах занимает несколько минут.

При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку.

Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5-ти минут. В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю. Кроме того, в процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. Во время этого обсуждения работник гостиницы, владея основами психологии, задает и другие вопросы, которые позволяют судить о платежеспособности гостя.

Согласно “Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ”: “исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя”.

При получении подтверждения на размещение, гость заполняет регистрационную карточку (анкету), которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, если оплата производится третьим лицом, и вид платежа: наличные, кредитная карточка или чек. Следует очень тщательно заполнять анкету, так как данные о клиенте могут быть использованы для приглашения вновь посетить гостиницу во время отпуска, для участия в деловой встрече, касающейся интересов клиента. Неправильно записанный адрес может сделать бесполезной рассылку рекламных материалов или невозможным возврат забытой в номере вещи гостя. Кроме того, правильно заполненный адрес гарантирует получение оплаты, даже если гость уехал, не заплатив за предоставленные услуги. Ошибочная дата отъезда в анкете приводит к тому, что номер может простоять непроданным сутки, если гость выезжает раньше. А в случае, когда гость планировал остаться дольше, номер может быть продан еще раз. В результате появляются два недовольных гостя. Неправильно записанный номер кредитной карты может привести к неоплате услуг, если гость выехал, не заплатив наличными.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

После того как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение - документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Разрешение на поселение должно быть выписано в двух экземплярах, для кассира и портье или дежурного по этажу в картотеку для контроля своевременного выезда, по следующей форме:

|  |  |
| --- | --- |
| Разрешение на поселение | Индивидуальное на 2 этаж |
| Страна РФ | Заявка 06/00 |
| Проживание с 01.01 по 06.01.2010 | Комната № 10 |
| Фамилия, имя, отчество | Иванов А.И. |
| Индекс поселения ЗО | Вид расчета наличный |
| Оплата бронирования 50% | Дополнительные сведения : |
| завтрак в номер | Администратор |

После оплаты гость получает 2-й экземпляр счета, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание, который включает в себя тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы.

Администратор заполняет визитную карту (карту гостя) - документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре, и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания. По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж.

При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы: документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена:

Туристическая фирма Ростур г.Ростов-на-Дону, ул. Чапаева, 100 Счет № 0000001 в N-ском банке

В гостиницу “Янаис”

Направление на размещение в счет выделенных мест разместите группу туристов из города Москвы в количестве 6 человек с 02.01.2010 по 06.01.2010 до 12 часов.

Стоимость подготовки мест и проживания включите в расшифровку оплаты по безналичному расчету.

Администратор Петренко А. Б.

и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Каждому гостю администратор выписывает визитную карту. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.

**Особенности регистрации иностранных туристов**

Въезд в Российскую Федерацию требует получения визы.

Виза - это специальное разрешение правительства страны на въезд - выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию. Разрешение может быть проставлено в паспорте, или представлять собой отдельный документ: например, групповая туристическая виза.

Визы бывают:

· одноразовые и многоразовые;

· индивидуальные и групповые;

· студенческие;

· въездные, выездные, транзитные и др.

С 1 августа 1997 г. для въезда на территорию РФ действуют визы следующих категорий: дипломатические (ДП), служебные (СЛ), обыкновенные (ОБ), туристические (ТУ). Визовые талоны вклеиваются в национальный паспорт иностранного гражданина.

Для осуществления пограничного контроля предусмотрены карточки прибытия или убытия иностранца, которые прикрепляются к национальным паспортам иностранных граждан. Отметку о регистрации пребывания на территории РФ производят на оборотной стороне листа национального паспорта, на которой наклеена виза.

По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, представить свой паспорт для регистрации.

Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, следует получить лицензию на международную туристскую деятельность.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету. В счет иностранца включается государственная пошлина в размере 20% от минимального размера оплаты труда (МРОТ), если это первый пункт регистрации после пересечения границы.

При регистрации администратор в первую очередь должен сделать ксерокопию паспорта иностранного гостя, его миграционной карты и визы. Также обязательно нужно обратить внимание на дату въезда гостя в страну, т. к. по закону иностранный гражданин обязан зарегистрироваться в стране прибытия в течение суток с момента въезда в нее. Если этот закон им нарушен, то гостиница не имеет права его регистрировать и размещать. В противном случае на гостиницу налагается денежный штраф. После того, как ксерокопии сделаны, администратором заполняется уведомление о прибытии иностранного гражданина, которое состоит из основной и отрывной частей. Основная часть уведомления вместе с оригиналом миграционной карты передается в Федеральную миграционную службу(ФМС). Все данные заносятся в журнал учета анкетных данных для иностранных клиентов. Отрывная часть уведомления находится в гостинице до отъезда гостя, после его выезда она также передается в ФМС.

**Выводы и рекомендации**

Несмотря на достаточно сильную и обширную в данном регионе конкуренцию, мотель «Янаис» имеет налаженную систему управления и ценообразования, а также базу постоянных гостей. Прибыль поступает равномерно и стабильно без резких перепадов, как следствие невысокой чувствительности предприятия к фактору сезонности, так как специализация гостиницы мотель.

Гостиница занимает твёрдое положение по отношению к конкурентам в данной отрасли и стоит лишь на одну ступень ниже лидера рынка в сегменте «мотель». Таким образом, при эффективном инвестировании в современные технологии, поддержания и повышения качества услуг, удерживания постоянных клиентов за счёт гибкой системы скидок и привилегий, гостиница может стать лидером рынка.

Для повышения эффективности функционирования гостиницы можно реализовать в производственную деятельность следующие рекомендации:

- благоустроить прилежащую территорию мотеля;

- приобрести яркую привлекающую внимание вывеску с названием предприятия;

- обновить дизайн экстерьера предприятия;

- пройти сертификацию по предоставлению гостиничных услуг;

- уделить больше внимания рекламе;

- внедрить в процесс производства современную автоматизированную систему управления;

- открыть собственный сайт для облегчения доступности информации о предприятии для потенциальных гостей.

При введении этих новшеств гостиница сможет соответствовать не только государственным стандартам обслуживания, но и получать больше лояльности от гостей, ускорить процесс их обслуживания, и, следовательно, положительно влиять на качество услуг.

**Библиографический список**

1. Методические рекомендации по проведению и подготовке отчета

для студентов всех форм обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»;

1. Федеральный Закон РФ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» N 129-ФЗ;
2. Гражданский кодекс РФ;
3. Правила пожарной и антитеррористической безопасности;
4. Правила предоставления гостиничных услуг;
5. **Государственный стандарт РФ Средства размещения.** Общие требования**. ГОСТ Р 51185-98**

**Оглавление**

**Введение**………………………………………………………………………...2

**1. Характеристика предприятия** ……………………………………………3

**2.Структура предприятия, характеристика состава подразделений и их взаимосвязей** …………………………………………………………………..6

**3. Характеристика механизма управления предприятием**

3.1 Анализ внешней среды предприятия …………………………...………...8

3.2 Анализ внутренней среды предприятия …………………………..…….11

3.3 SWOT-анализ деятельности предприятия ………………………..……..12

3.4 Обеспечение безопасности гостей……………………………..………...13

**4. Характеристика деятельности предприятия по оказанию услуг**

4.1 Перечень и характеристика услуг предприятия……………………..….15

4.2 Показатели вместимости и загруженности номерного фонда……...….16

4.3 Документационное обеспечение работы с посетителем………………..17

**Выводы и рекомендации**………………………………..………………..…23

Библиографический список……………………………………….…..25

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Сочинский государственный университет туризма и курортного дела

**Д Н Е В Н И К**

**ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Студентки 5-го курса группы 06 СТ-2 Мнацаканян Ашхен Грачьяевна в качестве помощника администратора по заселению номеров.

Место практики г. Сочи, ул. Чкалова 30

Руководитель практики от предприятия Пахлян Мисак Суренович.

Начало практики 15 февраля 2011 г. Конец практики 10 марта 2011 г.

Подпись практиканта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф. И. О.)

печать

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц и число | Подразделение  предприятия | Краткое описание  выполненной работы | Оценка | Подпись  руководителя практики |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.02 | СПиР | Изучение номерного фонда | 5 |  |
| 16.02 | СПиР | Изучение номерного фонда | 5 |  |
| 17.02 | СПиР | Изучение номерного фонда | 5 |  |
| 18.02 | СПиР | Процесс приема и сдачи смены | 5 |  |
| 19.02 | СПиР | Процесс приема и сдачи смены | 5 |  |
| 20.02 | СПиР | Процесс приема и сдачи смены | 5 |  |
| 21.02 | Служба уборки | Процесс уборки номеров | 5 |  |
| 22.02 | Служба уборки | Процесс уборки номеров | 5 |  |
| 23.02 | Служба уборки | Процесс уборки номеров | 5 |  |
| 24.02 | СПиР | Изучение структуры организации | 5 |  |
| 25.02 | СПиР | Изучение структуры организации | 5 |  |
| 26.02 | СПиР | Изучение документации | 5 |  |
| 27.02 |  | Изучение механизма управления | 5 |  |
| 28.02 |  | Изучение механизма управления | 5 |  |
| 1.03 | Служба питания | Изучение работы службы питания | 5 |  |
| 2.03 |  | Изучение кадровой политики | 5 |  |
| 3.03 | СПиР | Процесс заселения и выселения гостей | 5 |  |
| 4.03 | СПиР | Процесс заселения и выселения гостей | 5 |  |
| 5.03 | СПиР | Процесс заселения и выселения гостей | 5 |  |
| 6.03 | СПиР | Процесс заселения и выселения гостей | 5 |  |
| 7.03 | СПиР | Процесс бронирования номера | 5 |  |
| 8.03 | СПиР | Процесс бронирования номера | 5 |  |
| 9.03 |  | Сбор информации | 5 |  |
| 10.03 |  | Сбор информации | 5 |  |

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия

Ф.И.О.

Подпись Печать

**Отзыв-характеристика на работу студента**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ф.И.О. практиканта**

**проходившего (ую) практику в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**наименование организации (фирмы)**

**Руководитель практики от предприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Объем выполненной работы на практике\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Качество выполненной работы студентом, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Помощь оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Рекомендуемая оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

Место

Печати