**Министерство образования и науки Республики Казахстан**

**Евразийский Национальный университет им. Л.Н.Гумилёва**

**Экономический Факультет**

**Отчет**

**по производственной практике**

**студентки гр. Тур-42**

**специальности «Туризм» 050902**

**Бацаевой Наталии Олеговны.**

**Руководитель практики: д.э.н., профессор Сураганова С.К.**

**Астана 2011**

**Содержание**

Введение……………………………………………………………………........3

Основная часть………………………………………………………………….5

1. Характеристика гостиничного комплекса «Дипломат»………………5

1.1 Организационная структура управления гостиницей…………………..5

1.2 Трудовые отношения и система оплаты труда………………………….14

1.3 Система налогообложения предприятия……………………..................15

1.4 Основные экономические показатели предприятия: система ценообразования, деловые взаимоотношения с государственными и иными предприятиями…………………………………………………………………17

2. Характеристика внутренней хозяйственной деятельности предприятия…………………………………………………………………….20

2.1. Финансовая деятельность предприятия…………………………………20

2.2. Политика предприятия в области стандартизации и

сертификации……………………………………………………………….......22

2.3 Характеристика услуг, предоставляемых гостиничным предприятием…………………………………………………………………..23

Заключение……………………………………………………………………..25

**Введение**

Согласно стандартам Министерства Образования Республики Казахстан студенты, обучающиеся на специальности «туризм» (050902) в период обучения на 4 курсе должны пройти преддипломную производственную практику. Цель прохождения практики на предприятии – применить теоретические знания, полученные на протяжении всего обучения в университете, на практике, то есть непосредственно на предприятии. А так же попробовать реализовать себя в профессиональной деятельности и собрать необходимый материал для написания дипломной работы. Тема моей дипломной работы звучит так: «Совершенствование управления персоналом гостиничного предприятия». Соответственно местом для моей преддипломной практики стало ТОО «Отель Дипломат и Бизнес Центр». Прохождение практики было документировано трехсторонним договором, заключенным между университетом, фирмой и студентом. В договоре указаны сроки прохождения практики, основные обязанности и права каждой из трех сторон.

В период прохождения практики, я старалась придерживаться индивидуальных заданий кафедры, указанных в дневнике производственной практики, основной план которых таков:

1. Изучить организационную структуру предприятия (тип ОСУ, функции отделов и служб, должностные обязанности сотрудников предприятия)
2. Ознакомиться с трудовыми отношениями и системой оплаты труда (методы стимулирования и мотивации труда)
3. Изучить план развития стратегии предприятия (долгосрочный и краткосрочный)
4. Ознакомиться с системой налогообложения фирмы
5. Изучить финансово – экономическую деятельность предприятия (сравнительный анализ) и основные финансовые показатели
6. Изучить политику предприятия в области стандартизации и сертификации
7. Дать характеристику оказываемым услугам фирмы
8. Изучить маркетинговую деятельность предприятия (система ценообразования, рекламная деятельность, конкурентоспособность)
9. Изучить договорные отношения фирмы (партнеры и поставщики)
10. Подготовить и обобщить весь материал для написания дипломной работы

В работе я придерживалась этого плана и в данном отчете ставлю перед собой цель как можно более подробно осветить проделанную работу согласно заданиям кафедры.

**Основная часть.**

1. **Характеристика гостиничного комплекса «Дипломат»**

Бизнес-отель "Дипломат" расположен на левом берегу Астаны в новом центре столицы, вблизи административных зданий и главных достопримечательностей города. Современное оборудование гостиницы, квалифицированный персонал, качественное обслуживание позволяют добиваться высокой степени удовлетворенности гостей. При гостинице есть обменный пункт, салон красоты, бизнес-центр, аренда автомобилей. Предлагаются услуги няни. Оснащение и спектр предоставляемых услуг нацелен на то, чтобы создать гостям возможность полноценного отдыха и продуктивной работы.

**1.1 Организационная структура управления гостиницей.**

Приходя на новое рабочее место, сначала сталкиваешься непосредственно с организационной частью рабочего процесса. Это коллектив, режим, график работы предприятия, его отделы, ну и конечно, организационная структура управления. Этот начальный этап для меня оказался не сложным, так как на протяжении всего обучения по программе в университете мы прошли большое количество дисциплин, связанных с гостиничным делом, хозяйством, бизнесом. Большой набор теоретических знаний помог мне быстро сориентироваться в организационной работе гостиницы.

Придя в новый коллектив, я отметила для себя, что он собран и слажен, и при работе действует как механизм без сбоев и нарушений. Эффективность управления деятельностью зависит от того, насколько грамотно сформирована организационная структура управления и насколько она соответствует цели деятельности организации.  
В настоящее время под организационной структурой понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого. Структура управления определяется также как форма разделения и кооперации управленческой деятельности. Можно сказать, что структура управления есть не что иное, как оптимальное распределение работы, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между членами коллектива организации.  
Целью организационной структуры управления является обеспечение устойчивого развития социально-экономической системы посредством формирования, сохранения и совершенствования способов взаимосвязи и взаимодействия системы с внешней средой и внутреннего взаимодействия элементов системы.

Организационная структура гостиницы определяется ее назначением, месторасположением, спецификой гостей, вместимостью. Структура является отражением полномочий и обязанностей каждого работника.

Генеральному директору гостиницы подчиняются:

1.Директор гостиницы;

2.Административная служба;

3.Главный инженер.

Генеральный директор является первым лицом отеля и имеет все

мыслимые полномочия, в гостинице он играет роль капитана корабля.

Генеральный директор задает стиль отеля. У генерального директора две главные задачи:

* во-первых, он должен так управлять отелем, чтобы полностью удовлетворять все пожелания гостя и тем самым привлечь его повторно посетить гостиницу;
* во-вторых, он должен выполнить свои обязанности перед владельцем отеля, обеспечив его прибыльность.

Генеральный директор осуществляет ежедневное оперативное руководство персоналом гостиницы, контролирует работу подчиненных и решает все возникающие проблемы. Вместе с этим он должен обеспечить и стратегические задачи управления. Именно генеральный директор представляет на совет директоров финансовый план (budget) отеля и отвечает за его выполнение. Помимо ежегодных планов генеральный директор отвечает за разработку долгосрочного (обычно пятилетнего) плана, в котором должны быть определены долгосрочные цели предприятия и разработаны стратегии достижения этих целей. Эти стратегии должны быть обеспечены соответствующими финансовыми, организационными и материальными ресурсами.

Каждый план обычно содержит следующие разделы. Во введении

формулируются главная задача предприятия, набор услуг, предоставляемых клиенту, четко определяется сегмент рынка, на котором работает данный отель. В первом разделе определяются долгосрочные цели предприятия, которые предполагается достичь с помощью плана. Во втором разделе описывается конкретная стратегия достижения сформулированных целей. В третьем разделе подробно описывается то, что необходимо для осуществления стратегии (финансовые ресурсы, изменения в оргструктуре, материальные и людские ресурсы и т.п.).

Должностные обязанности администратора гостиницы:

* Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.
* Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.
* Информирует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.
* Дает устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
* Принимает и оформляет необходимые документы.
* Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства организации.
* Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
* Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
* Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
* Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

Директору гостиницы и административной службе подчиняются:

***Служба приема и размещения.***

Служба приема и размещения на английском языке называется «Recepcion» и входит как подразделение во Front office вместе со службой обслуживания. Иногда эти службы не разделяются и называются единым названием - Front office.

Front office - это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя Front office - это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми - важнейшее качество работников этой службы. Работники этой службы должны уметь продавать товар - отель, создать благоприятный имидж отеля, быть представителем менеджмента гостиницы, способным решить любую проблему гостя, обеспечить его безопасность и, вообще, быть лучшими друзьями путешественника. В функции СПиР входит бронирование, регистрация, распределение номеров, взимание платы за проживание, ведение необходимой документации и поддержание в порядке базы данных. Как правило, СПиР включает в себя работников нескольких должностей:

* агент по приему и размещению гостей или дежурный администратор;
* кассир, принимающий оплату и выписывающий счет клиенту;
* портье - ответственный за предоставление информации гостю о функциональных подразделениях гостиницы, а так же за сбор, подшивку и хранение информации;
* телефонный оператор, поддерживающий связь с междугородними и международными телефонными станциями, фиксирующий телефонные звонки из номеров, контролирующий их оплату, и оказывающий услуги по побудке;
* агент по бронированию мест в гостинице;
* портье по выдаче ключей.

***Служба обслуживания гостей.***

Служба обслуживания гостей является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу Front office. Персонал этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием. Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары (doorman), коридорные пажи (bell man), подносчики багажа (porter), лифтеры, консьержи, курьеры, водители. Иногда работу этой службы координируют консьержи. Работа этой службы несложная, но важная. Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит парковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и дальше разносят по номерам. Швейцар также должен помочь гостю сориентироваться в городе, знать его основные достопримечательности и т. п. Паж (bellman) или коридорный сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж - это глаза и уши директора: он должен докладывать «наверх» все замеченные им подозрительные случаи. Множество важных услуг выполняют консьержи. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле либо на этажах. До определенного времени консьержи небыли служащими гостиниц. Это были независимые предприниматели, покупающие право оказывать услуги клиентам гостиниц.

***Хозяйственная служба или служба эксплуатации номерного фонда***

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 (Housekeeping Department) имеет прямую связь со службой приема и с инженерной службой.

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. Горничные (maids) обычно работают в две смены: с 7.00 до 15.00 и с 15.30 до 22.00. Норма на одну горничную составляет 11-18 номеров за смену в зависимости от классности отеля, размера номеров и типа уборки (полная уборка после выезда клиента или частичная для занятого номера). Для уборки всех помещений гостиницы разработаны подробнейшие инструкции.

***Инженерная служба***

Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, система кондиционирования, отопления, водоснабжения и канализации, электрическое (большой мощности) и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т. д.). Естественно, гостиница не может позволить себе содержать полный штат инженерно-технических работников для обслуживания и ремонта всего оборудования. Обычно гостиница заключает договоры со специализированными фирмами, которые и осуществляют его обслуживание и ремонт. Служба главного инженера имеет относительно небольшой штат сотрудников, желательно универсалов, способных устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществлять грамотную эксплуатацию всего оборудования. Инженерная служба также может иметь в своем составе мастерскую по ремонту мебели, ковров, а также службу, проводящую ремонт номеров (малярные, сантехнические работы). Служба главного инженера также осуществляет контроль за расходованием воды, электроэнергии, газа. Все работы, выполняемые этой службой, регистрируются в специальном журнале.

Важная задача инженерной службы - обеспечение пожарной безопасности. Пожар - довольно распространенное явление в гостиничном бизнесе. Основные причины пожара в отеле: курильщики, неисправное электро и кухонное оборудование, камины, химикалии на складе, возгорание мусора. Система пожарной безопасности включает в себя систему пожарной сигнализации во всех помещениях отеля, средства пожаротушения (пожарные рукава, огнетушители и т. д.), средства эвакуации (пожарные лестницы), а также регулярные мероприятия по обучению персонала. Все номера необходимо обеспечить схемами эвакуации при пожаре. Все сотрудники отеля должны твердо знать свои действия в случае пожара. Первое, что должен делать любой сотрудник при обнаружении пожара - нажать кнопку пожарной сигнализации. Далее действия по регламенту: ктото тушит, кто-то эвакуирует постояльцев. Во всех случаях нужно сохранять спокойствие, не создавать панику, не бежать, а идти, не пользоваться лифтом, а только по лестницам; если пути эвакуации отрезаны, закрыть дверь помещения, занавесить его мокрым одеялом и в окно подавать сигналы пожарным.

***Служба безопасности***

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. Причем в понятие имущество отеля включается и такой элемент, как его репутация.

Большая часть преступлений в отеле - это разного рода хищения. Следует отметить, что основная часть краж происходит не у гостей, а в подразделениях гостиницы (back of the house), которые непосредственно не контактируют с гостями. Разумеется, существуют клиенты, которые при отъезде упаковывают в свои чемоданы гостиничные полотенца и простыни, но их не так много, обычно гости довольствуются сувенирами в виде пепельниц. В случае краж полотенец или халатов стандартной практикой отелей является занесение таких гостей в черный список нежелательных клиентов. В эти списки заносят также профессиональных жалобщиков, которые провоцируют конфликт с персоналом с последующим предъявлением гостинице крупного иска о возмещении ущерба.

Главная задача службы безопасности - не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности в отличие от полиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют право допрашивать, обыскивать и проводить другие действия.

Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов. Служба безопасности должна иметь хорошие отношения с местным отделением полиции (милиции), от которой она может получать полезную информацию о возможном появления нежелательных гостей, ожидающихся демонстрациях, беспорядках и других явлениях, которые могут нарушить спокойный режим работы отеля. В то же время это сотрудничество не должно заходить слишком далеко: не следует передавать правоохранительным органам любую информацию о гостях отеля, за исключением случаев, предусмотренных законом. Не рекомендуется также предоставлять этим органам помещение отеля для проведения ими специальных операций, которые могут повредить репутации отеля.

Служба безопасности разрабатывает проект системы безопасности отеля, который утверждается генеральным директором после обсуждения с руководителями других подразделений. Этот документ охватывает все стороны обеспечения безопасности (функции службы безопасности, ее взаимоотношения с другими подразделениями, систему технических средств обеспечения безопасности, действия сотрудников гостиницы в критических ситуациях - пожар, угроза взрыва и т. п.).

***Отдел закупок***

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 чрезмерно длительном хранении могут испортиться.

Приобретенные для нужд гостиницы товары делятся на следующие основные группы:

* продукты (свежие, мороженные, консервированные, сушеные);
* напитки;
* оборудование и мебель (по мере износа и выхода из строя), посуда, белье;
* расходные материалы (в основном используемые при уборке номеров и общественных помещений).

При выборе поставщиков менеджеры отдела закупок должны учитывать следующие факторы:

* репутацию поставщика;
* цены товара и его качество;
* объем партии (для небольших отелей даже минимальный объем партии может оказаться чрезмерным);
* условия оплаты (желательно без предоплаты, а еще лучше - в кредит);
* сервисное обслуживание приобретенного товара (для оборудования);
* стоимость доставки, расстояние до поставщика.

**1.2 Трудовые отношения и система оплаты труда.**

Кадровая служба является функционально-вспомогательным подразделением гостиницы. Это соединено с тем, что его сотрудники участвуют в гостиничной работе не конкретно, а косвенно. Обычно, работники кадровой службы выступают в качестве экспертных советников линейных управляющих при решении вопросов о приеме на работу и увольнении, назначении на новую должность, направлении на профессиональное обучение, повышении заработной платы и т.п.

Основными задачами кадровой службы отеля «Дипломат» являются:

• формирование кадров организации (планирование, отбор и наем, высвобождение, анализ текучести и т.п.);

• развитие работников (профессиональная ориентация и переподготовка, аттестация и оценка персонала, организация продвижения по службе);

• улучшение организации труда и его стимулирование, создание безопасных критериев труда.

Правильное распределение обязанностей между сотрудниками всегда отражается на деятельности организации в целом. Благоприятный климат в коллективе всегда становится залогом к успеху и зачастую зависит от руководителя. Директор отеля «Дипломат» как грамотный руководитель, знает, как организовать группу и какими методами мотивации привлечь сотрудников к работе. Он постоянно поощряет своих работников премиями, прибавками к заработной плате за отлично проделанную работу. В мотивации он пользуется экономическими методами, которые можно назвать беспроигрышными. Так как чем больше у сотрудника заработная плата, тем больше он держится за свое место. И еще один немаловажный фактор, благодаря которому сохраняется благоприятный климат в коллективе – это хорошие взаимоотношения и общение между руководителем и сотрудниками, которое, на мой взгляд, достигается регулярными собраниями во время рабочего процесса, когда обсуждаются общие проблемы, находятся решения на них. Вообще в принципе всю работу ТОО «Отель Дипломат и Бизнес Центр» можно назвать прозрачной для каждого сотрудника, что только упрощает процесс работы и позитивно влияет на ее качество.

**1.3 Система налогообложения предприятия.**

Под налогом понимается обязательный индивидуальный безвозмездный платеж в бюджет, осуществляемый плательщиком в соответствии с законодательством. Основным признаком плательщика налога является наличие самостоятельного источника дохода.

Объектами налогообложения могут являться операции по реализации товаров и услуг, имущество, прибыль, доходы, стоимость реализованных товаров (выполненных работ, оказанных услуг) либо иной объект, имеющий стоимостную, количественную или физическую характеристику.

Туристская деятельность в Республике Казахстан имеет определенные особенности относительно налогообложения основными налогами и сборами. Это обусловлено особым характером операций по оказанию туристических услуг, которые предусматривают широкое использование посреднических схем и наличием специальных норм.

Основными видами налогообложения предприятий индустрии гостеприимства является система налогообложения, учета и отчетности на общих основаниях, предусмотренная законодательством, и упрощенная система налогообложения, учета и отчетности для субъектов малого предпринимательства. К таким налогам в Казахстане относятся подоходный налог, НДС, социальный налог и т.д. Налог на прибыль предприятий и организаций, (в том числе индустрии гостеприимства) занимает ведущее место в действующей налоговой системе. Законом установлен перечень предприятий, которые являются плательщиками налога на прибыль. Объектом обложения налога на прибыль является валовая прибыль предприятия, уменьшенная (увеличенная) в соответствии с правовыми нормативными актами. Ставки налога на прибыль установлены государством.

Объектом налогообложения на добавленную стоимость являются обороты по реализации услуг гостеприимства. Налог на добавленную стоимость (НДС) представляет собой форму изъятия в бюджет части добавленной стоимости, создаваемой на всех стадиях производства и определяемой как разница между стоимостью реализованных товаров, работ и услуг и стоимостью материальных затрат, отнесенных на издержки производства и обращения. Плательщики налога на добавленную стоимость и ставки налога определены законодательством. Данным налогом не облагаются путевки в санаторно-курортные и оздоровительные учреждения, учреждения отдыха, туристско-экскурсионные путевки, платные медицинские услуги, лекарственные средства, изделия медицинского назначения, услуги учреждений культуры и искусства, театрально-зрелищные, спортивные, культурно-просветительные, развлекательные мероприятия, включая видео-показ, обороты казино, игровых автоматов и т. п.

Налогом на добавленную стоимость облагаются такие услуги, предоставляемые туристам, как проживание в гостинице, питание, транспортные услуги. Ставка налога на добавленную стоимость установлена законодательством, на данный момент она составляет 12%.

**1.4 Основные экономические показатели предприятия: система ценообразования, деловые взаимоотношения с государственными и иными предприятиями.**

Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливается исполнителем, то есть администрацией гостиницы. Гостиницы разных категорий включают в стоимость проживания различный набор услуг. Данный набор определяется требованиями, установленными стандартами для соответствующей категории гостиниц. Одни и те же услуги для гостиниц одной категории являются дополнительными, а для другой – обязательными, которые включаются в стоимость проживания. Таким образом, исходя из уровня гостиницы, исполнитель самостоятельно определяет перечень услуг, которые входят в цену номера.

Стоит отметить, что существует перечень услуг, которые исполнитель обязан предоставить потребителю бесплатно, независимо от категории гостиницы:

· вызов скорой помощи;

· пользование медицинской аптечкой;

· доставка в номер корреспонденции по ее получении;

· побудка к определенному времени;

· предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Плата за проживание в гостинице «Дипломат» взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа плата за проживание с клиента не взимается. Фактически это означает, что если клиент вселился в номер, предположим в 3 часа ночи, то плата за проживание с него начнет взиматься только с 12 часов текущих суток.

При выезде клиент обязан освободить номер гостиницы в 12 часов в день отъезда. Если клиент задерживается с выездом, то плата за проживание взимается в зависимости от просрочки в следующем порядке:

· не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;

· 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).

В том случае, если клиент намерен остановиться в гостинице на срок не более суток (24 часа), то плата за проживание с него взимается за полные сутки (независимо от расчетного часа).

Цена гостиничных услуг зависит еще и от комфортности условий проживания, предоставляемых потребителю. Как правило, за определенные условия размещения (одноместное, двухместное, трехместное) в определенной категории номеров администрация гостиницы устанавливает так называемые базовые цены, рассчитанные за сутки проживания (без скидок).

Кроме того, в отеле «Дипломат», как и во всех других гостиницах, предусмотрены специальные цены, которые предусматривают скидки по сравнению с базовыми ценами. Специальные цены фиксируются в отдельных прейскурантах. Эти цены, как правило, применяются для следующих категорий:

· группы иностранных граждан более десяти человек;

· туристические фирмы;

· постоянные гости;

· размещение на неполный день и т.п.

Оказание гостиничной услуги оформляется договором, квитанцией или иным документом, в котором должны быть указаны все виды гостиничных услуг, полученных клиентом, стоимость каждой услуги или общая стоимость услуги или комплекса услуг.

Стоимость номеров ТОО «Отель Дипломат и Бизнес Центр»

|  |  |
| --- | --- |
| Категория номера | Стоимость  (в тг.) |
| Стандартный 1-местный | 28000 тг. |
| Стандартный 2-местный | 34000 тг. |
| Полулюкс одноместный | 43000 тг. |
| Полулюкс двухместный | 49000 тг. |

Рынок гостиничных услуг города Астаны достаточно однообразен, так как большинство гостиниц однотипны. Отель «Дипломат» обладает некоторыми конкурентными преимуществами. Целевая аудитория следует из названия отеля, он нацелен на продажу своих услуг деловым туристам, однако отель также привлекателен для путешествующих с другими целями. Причина этого в том, что при демократичных ценах отель предоставляет номера и сервис, отвечающие высоким стандартам. Отель «Дипломат» я бы отнесла к этому большинству. Средняя стоимость номера, отсутствие «звезд» и т.д. Тем не менее, могу выделить удачное месторасположение, которое как правило выбирают бизнес - туристы, пребывающие в командировках.

Рекламная кампания распространена в основном в интернете. На сайтах размещены красочные фотографии номеров, перечень основных и дополнительных услуг, ну и конечно же прейскурант цен.

По городу не размещено наружной рекламы гостиницы, однако само местоположение гостиницы делает ее заметной и примечательной. Имея такое выгодное расположение, возможно, гостиничный комплекс и не нуждается в такой рекламе.

**2. Характеристика внутренней хозяйственной деятельности предприятия**

**2.1. Финансовая деятельность предприятия**

Любое предприятие, работающее в современных условиях рыночной экономики, определяет для себя как одну из основных целей получение прибыли. И отель «Дипломат» не является исключением, прописав эту цель в Уставе своего предприятия.

Ежемесячно, ежеквартально, ежегодно подводятся итоги деятельности предприятия, в которых сравниваются показатели прибыли и затрат, высчитывается динамика объема продаж, объема оказанных услуг за тот или иной период.

Деятельность любой коммерческой организации немыслима без такого анализа, с помощью которого можно определить, насколько предприятие рентабельно, насколько его деятельность экономически эффективна. Далее приводится анализ по данным, предоставленным администрацией отеля «Дипломат», собранным за три года.

Основным источником получения прибыли для гостиницы является предоставление гостиничных услуг, услуг конференц-залов и бизнес-центра, а так же услуг питания и развлечения. Стоимость каждой категории номера за сутки представлена в таблице 1.

Таблица 1

Состав номерного фонда отеля «Дипломат»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Категория номера | Стоимость номера за сутки (в валюте тенге) | Количество номеров в отеле |
| 1 | Одноместный стандарт | 28000 | 11 |
| 2 | Двухместный стандарт | 34000 | 9 |
| 3 | Полулюкс одноместный | 43000 | 8 |
| 4 | Полулюкс двухместный | 49000 | 8 |
|  | Всего номеров |  | 77 |

Главным показателем того, насколько эффективно задействован весь номерной фонд, все ресурсы гостиничного предприятия, является показатель уровня загрузки гостиницы, а именно коэффициент использования номерного фонда, представленный в динамике с 2007 по 2009 год в таблице 2.

Таблица 2

Технические характеристики отеля «Дипломат»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2007 | 2008 | 2009 |
| Количество номеров (шт.) | 77 | 77 | 77 |
| Единовременная вместимость (койко-мест) | 124 | 124 | 124 |
| Численность размещенных лиц (человек) | 11215 | 14170 | 16944 |
| Предоставление койко-суток (ед.) | 17812 | 22265 | 26718 |
| Коэффициент использования номерного фонда | 0,39 | 0,51 | 0,63 |

Согласно данным таблицы можно сделать вывод о том, что ежегодно коэффициент использования номерного фонда растет. По сравнению с 2007 годом на настоящий момент он увеличился больше чем в полтора раза, чем показывает свою положительную динамику. Рост коэффициента загрузки номерного фонда отеля характеризует увеличение прибыли отеля за счет увеличения числа потенциальных клиентов, а вместе с тем и формирование хорошей репутации отеля среди туристов.

Коэффициент использованного номерного фонда наличных мест равен числу койко-суток, деленному на произведение единовременной вместимости и числа дней в году. Положительная динамика использования номерного фонда гостиничного предприятия «Дипломат» дает возможность судить о больших перспективах развития отеля на рынке Астаны и Казахстана. Ведь уровень загрузки данной гостиницы выше среднего уровня загрузки отелей Республики Казахстан, который составляет лишь 43%.

**2.2. Политика предприятия в области стандартизации и сертификации.**

Добровольная сертификация услуг в сфере гостиничной деятельности осуществляется на основании Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. В общепринятой системе классификации гостиниц является так называемая система "звезд". Таким образом, государственная сертификация гостиничных услуг представляет собой присваивание гостинице по итогам сертификации соответствующей категории или "звезды".

В соответствии с системой "звезд" низшей ступенью сертификации гостиничных услуг является одна "звезда", а высшей, соответственно, пять "звезд". Категория "звездности" гостиницы подразумевает отражение степени качества и набора предоставляемых ею услуг. Пятизвездочные гостиницы отличаются широким спектром высококачественных услуг, начиная от услуг общественного питания и заканчивая фитнес-центром или бизнес-услугами. ТОО «Отель Дипломат и Бизнес Центр» является четырехзвездочной гостиницей. Однако международную сертификацию гостиница не проходила, поэтому уровень «4 звезды» не является международным.

При сертификации заявитель должен предоставить в сертифицирующий орган информацию о структуре номерного фонда гостиницы, санитарно-гигиеническое заключение, сертификат пожарной безопасности и другие документы. Кроме национальной системы сертификации в сфере гостиничной деятельности существует большое количество международных добровольных систем сертификации, подтверждающие высокое качество гостиничных услуг. В любом случае, все действующие системы добровольной сертификации направлены на повышение качества предоставляемых услуг и обеспечение национального или мирового признания на рынке.

**2.3 Характеристика услуг, предоставляемых гостиничным предприятием.**

Как и любое предприятие, отель «Дипломат» ставит перед собой основные цели:

* успешное ведение гостиничного бизнеса, а именно организация продажи номеров с максимальной загрузкой;
* достижение высокого качества обслуживания и сервиса,
* занятие как можно большей доли на рынке гостиничных услуг города Астаны.

Своих целей ТОО «Отель Дипломат и Бизнес-Центр» добивается, занимаясь следующими видами деятельности: организация гостиничного хозяйства, организация системы общественного питания, организация конференций, конгрессов, деловых совещаний.

Вид гостиничных услуг, целевой сегмент деятельности ТОО «Отель Дипломат и Бизнес Центр» услуги ориентированы как на бизнесменов, пребывающих в деловых поездках в Астане, так и на любителей путешественников, участников крупных соревнований в г. Астане (континентальная хоккейная лига, соревнования по футболу, Азиада).

Отель предоставляет своим гостям номера всех основных категорий. Помимо услуг размещения ТОО «Отель Дипломат и Бизнес Центр» предоставляет услуги питания. На первом этаже расположился лобби-бар, в котором можно найти прекрасный выбор напитков, широкий ассортимент легких закусок и горячих блюд. Здесь можно с комфортом провести встречу, отдохнуть, послушать спокойную музыку и воспользоваться услугами беспроводного Интернета.

Просторный и светлый ресторан «Байтерек», расположенный на 2-м этаже отеля, предложит богатый выбор блюд европейской и национальной кухни. Банкетная служба отеля имеет возможности для организации и проведения банкетных мероприятий различного формата, тематики и статусного уровня. Основной зал ресторана готов принять банкет численностью до 280 персон или провести фуршет до 500 человек с учетом места для развлекательных программ.

Посетители также могут выбрать один из двух VIP ресторанов – «Астана» и «Алматы», представляющих национальную и международную кухню. На 3-м этаже расположился ресторан «Терраза», достопримечательностью которого является выход на террасу с завораживающим видом на площадь Байтерек.

Служба приема в гостинице работает круглосуточно. Швейцары обеспечивают поднос багажа из машины в номер и из номера в машину.

Обслуживающий персонал производит побудку по просьбе гостей. Уборка номера горничной производится ежедневно. Смена постельного белья производится каждый день. Смена полотенец происходит ежедневно.

Служба сервиса предоставляет максимальный набор услуг, а именно - принимает заказы на ремонт, химчистку, стирку и утюжку одежды, вызов такси, ремонт обуви, часов. Осуществляется прокат посуды и белья, доставка в номер продуктов питания, чая, кофе. Производится бронирование билетов на различные виды транспорта, продажа билетов в театры, на спортивные и зрелищные мероприятия.

**Заключение**

Теория без практики не имеет смысла, так же как и практика без теории. В этом я убедилась во время прохождения производственной практики. Всем теоретическим знаниям, полученным в стенах университета, я нашла свое практическое применение.

Работа в гостинице показалась мне очень интересной, и для себя я решила, что свяжу свою будущую жизнь именно с гостиничной деятельностью. За месяц практики я приобрела достаточно большой запас навыков в этой сфере. Гостиничное предприятие является само по себе очень сложным механизмом, который нуждается в точном управлении, за счет чего и достигается качество услуг. Этот, казалось бы, небольшой опыт для себя я расцениваю как огромный багаж знаний, который я получила благодаря коллективу отеля «Дипломат».

Благодаря производственной практике, я в очередной раз убедилась, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, ведь их окупаемость достигается в очень короткие сроки. Гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны. Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, как с точки зрения прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

Казахстан имеет все возможности для успешного развития гостиничного хозяйства. Богатейшая история республики, редкостные исторические памятники, самобытная культура, политическая стабильность, относительная открытость и ее готовность к сотрудничеству – все это располагает к интенсивному развитию как туристической, так и гостиничной сферы.