

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/121408>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

Введение.....	3
1. Общие сведения о предприятии.....	4
1.1. Полное название, юридический и фактический адрес, контактные данные.....	4
1.2. Характеристика деятельности предприятия.....	4
1.3. Обеспечение пожарной безопасности.....	5
1.4. Обеспечение информационными технологиями на предприятии.....	5
2. Управление сервисным предприятием.....	7
2.1. Характеристика организационной структуры предприятия.....	7
3. Маркетинговая деятельность предприятия.....	8
3.1. Рекламная деятельность предприятия.....	8
3.2. Политика продвижения предприятия.....	9
4. Виды деятельности менеджера по организации обслуживания потребителей сервисных услуг.....	10
4.1. Изучение должностных обязанностей менеджера.....	10
4.2. Система управления качеством на предприятии.....	10
5. Документационное обеспечение предприятия.....	12
5.1. Управленческие документы предприятия.....	12
5.2. Распорядительные документы предприятия.....	12
6. Управление трудовыми ресурсами	14
6.1. Штатное расписание предприятия.....	14
6.2. Система мотивации на предприятии.....	14
7. Оценка конкурентоспособности предприятия.....	16
7.1. SWOT-анализ предприятия.....	16
7.2. Оценка имиджа предприятия.....	19
З	
Заключение.....	23
Список использованных источников.....	24
Приложение.....	25

Введение

Я, студент 4 курса профиля «Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений», группы 01404, Родькин Максим Вячеславович, проходил преддипломную практику в гостинице «Маски», продолжительностью с 06.04.2020 по 06.05.2020. Гостиница «Маски» была открыта 25 июня 2006 года с учетом требований законодательства РФ, на основании Учредительного договора участников, созданного 25 Гостиница расположена в центре города Петрозаводск, имеет категорию 3*, осуществляет корпоративное обслуживание по договорам с организациями, а также по свободному расселению при наличии мест в гостинице. Целью прохождения производственной практики явилось закрепление в практической деятельности знаний и умений, полученных в процессе обучения, а также сбор информации для написания данного отчета как начального, предварительного этапа к написанию дипломной работы и подтверждению звания специалиста.

Данная цель предусматривает выполнение следующих задач:

1. Изучить нормативные документы и особенности функционирования предприятия.
2. Исследовать организационную структуру и ознакомиться с информационной деятельностью предприятия.
3. Рассмотреть процесс управления персоналом.
4. Проанализировать основной продукт, предлагаемый предприятием.

5. Провести исследование политики продвижения предприятия.

6. Провести оценку конкурентоспособности предприятия.

7. Сбор, обобщение и анализ материалов необходимых для написания ВКР.

В процессе прохождения практики мне представилась возможность изучить должностную инструкцию и овладеть соответствующими ей навыками работы (написать свою специальность). Прохождение практики является важным элементом в процессе подготовки бакалавра и играет большую роль в жизни студента.

4

Глава 1. Общие сведения о предприятии

1.1. Полное название, юридический и физический адрес, контактные данные

ООО «Маски» обладает полной хозяйственной самостоятельностью в вопросах определения формы управления, принятия хозяйственных решений, сбыта услуг, установления цен на собственную продукцию и услуги, оплату труда, распределения прибыли после уплаты налогов и других обязательных платежей. Имеет все реквизиты для ведения хозяйственной деятельности (таблица 1).

Таблица 1 – Реквизиты ООО «Маски»

Фирменное наименование (наименование) Общество с ограниченной ответственностью «Маски»

Сведения об организационно-правовой форме ООО

Сведения о месте нахождения 185035, г Петрозаводск, ул. Карла Маркса, д.3 а.

Почтовый адрес (для юридического лица) 185035, г Петрозаводск, ул. Карла Маркса, д.3 а.

ИНН/КПП 1206784692 /689443969

Дата регистрации 25.06.2006 г.

ОГРН 1282933618948

1.2. Характеристика деятельности предприятия

Гостиница расположена в центре города Петрозаводск, имеет категорию 3*, осуществляет корпоративное обслуживание по договорам с организациями, а также по свободному расселению при наличии мест в гостинице.

В соответствии с Уставом основным видом деятельности ООО «Маски» является предоставление услуг по временному проживанию и питанию.

Миссия компании – завоевание доверия потребителя за счет качественного оказания услуг.

Основными услугами, оказываемыми ООО «Маски» являются:

- услуги размещения.

- услуги питания.

- WI-FI.

5

- сейф.

Дополнительные услуги ООО «Маски»:

- экскурсии.

- конференц-сервис.

- сауна.

- трансфер до аэропорта.

- прачечная.

К услугам гостей предлагаются 24 номера различного уровня комфорта, вместимость гостиницы рассчитана на 113 человек.

1.3. Обеспечение пожарной безопасности

Пожарная безопасность – это состояние объекта, при котором исключается возможность пожара, а в случае его возникновения предотвращается воздействие на людей опасных факторов пожара и обеспечивается защита материальных ценностей.

В соответствии с Федеральным законом РФ №69-ФЗ от 21.12.94г. «О пожарной безопасности» и Правилами пожарной безопасности в РФ персональная ответственность за пожарную безопасность предприятия возлагается на непосредственного руководителя – директора, а на участках, в цехах, отделах – на руководителей этих подразделений.

В ООО «Маски» ответственным за пожарную безопасность является генеральный директор, в его задачи входит обеспечение полного, своевременного и неукоснительного соблюдения правил, норм и условий пожарной безопасности, а также разработка утверждение инструкции по

пожарной безопасности и плана эвакуации на случай пожара, квалификация всех рабочих мест по категориям взрыво- и пожарной безопасности, приобретение и своевременное обновление средств пожаротушения, проведение противопожарного инструктажа и занятий по техминимуму. Каждый новый сотрудник предприятия проходит обязательный инструктаж по пожарной технике безопасности и расписывается в акте о получении правил по пожарной безопасности.

1.4. Обеспечение информационными технологиями на предприятии

В качестве автоматизированной системы бронирования ООО «Маски» использует программу PORTIE 24, для автоматизации финансового блока используется программа 1С «Предприятие».

Рассмотрим основные характеристики системы бронирования PORTIE 24 и программы 1С «Предприятие» в таблице 2.

Таблица 2 – Характеристика программ, используемых в системе бронирования ООО «Маски»

Программа Характеристика

6

1С «Предприятие» Автоматизация складского учета, анализ состояния складов, контроль движения товарно-материальных ценностей

Управление номенклатурой товаров, продукции и услуг

Анализ эффективности торговой деятельности и прогнозирование продаж

Автоматизация расчетов с контрагентами, анализ состояния и динамики взаиморасчетов

Учет заказов от покупателей, контроль исполнения заказов

Учет основных средств и расчет амортизации

PORTIE 24 База клиентов

Управление заказами

Продуктовый каталог

Отчеты

Интеграция с почтой

E-mail рассылки

Шаблоны проектов

Хранилище файлов

Биллинг и счета

Таким образом, исходя из данных таблицы, можно сделать вывод, что при бронировании номерного фонда гостиница использует программу PORTIE 24, которая имеет удобный интерфейс и модули, содержит полноценную информацию о предлагаемых номерах и имеет удобную систему поиска в которой учтены наиболее важные параметры необходимые для бронирования, включает календарь заказов, позволяющий ориентироваться по загрузке номерного фонда, также программой предусмотрен модуль отправки документов клиентам и партнерам. Данный программный комплекс при возможности может использоваться партнерами (турагентствами, туроператорами) так как представляет собой систему бронирования номеров в режиме онлайн и включает в себя информационно-поисковую систему, в которой предоставлены данные о наличии доступных дат к бронированию и категорий номеров, а также об условиях бронирования, об условиях оплаты и комиссионном вознаграждении партнера. Доступ к данной системе

7

предоставляется посредством запроса и заключения договора, работает данная программа по бронированию посредством подключения к сети Интернет через доступ к личному кабинету.

2. Управление сервисным предприятием

2.1. Характеристика организационной структуры предприятия

Организаци

1. Аникеев С.Н. «Методика разработки плана маркетинга». – М., 2015, 245 с;

2. Балабанов И.Т. «Экономика туризма». – М., 2015, 176 с;

3. Биржаков М.В. «Введение в туризм». – М., 2016, 320 с;

4. Боголюбов В.С. «Экономика туризма». – М., 2013, 192 с;

5. Браймер Р.А. «Основы индустрии туризма». – М., 2016, 364 с;

6. Брижашева О.В. «Маркетинг торговли». – М., 2017, 169 с;

7. Воробьев В.Г. «Маркетинг: технология успеха». – М., 2016 524 с;

8. Герасименко О.С. «Основы турбизнеса». – М., 2015, 160 с;

9. Гречикова Н.И. «Менеджмент». – М., 2015, 274 с;
10. Драчева Е.Л. «Экономика и организация туризма». – М., 2017, 576с;
11. Дурович А.П. «Маркетинг в туризме». – М., 2017, 321 с;
12. Дурович А.П. «Реклама в туризме». – М., 2008, 208 с;
13. Зорин И.В. «Энциклопедия туризма». – СПб., 2015, 288 с;
14. Зорина Г.И.» Основы туристической деятельности». – М., 2016, 224с;
15. Ильина Е.Н. «Туроперейтинг: организация деятельности». – М., 2004, 644 с;
16. Квартальнов В.А. «Менеджмент туризма». – М., 2003, 288 с;
17. Кабушкин Н.И. «Менеджмент туризма». – М., 2001, 527 с;
18. Кириллов А.Т. «Маркетинг в туризме». – М., 2014, 348 с;
19. Котлер Ф. «Маркетинг». – М., 2002, 249 с;
20. Липсиц И.В. «Маркетинг». – М., 2017, 198 с.
21. [http:// fenixhotel.ru](http://fenixhotel.ru)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/121408>