

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/348398>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

-

Аннотация

В данном отчете по проектно-производственной практике были закреплены теоретические знания по специальности и применены при прохождении практики на базе гостиницы «Полет». В результате прохождения практики было получено индивидуальное задание, в котором требовалось разработать концепцию гостиницы. В результате выполнения индивидуального задания были раскрыты такие пункты:

1 Характеристика местного рынка гостеприимства

2 Общая идея проекта

3 Основные характеристики гостиницы

1. Характеристика местного рынка гостеприимства

Необходимо разработать концепцию гостиницы на территории Российской Федерации, которая в дальнейшем будет являться основанием для создания бизнес-плана средства размещения. В нашем случае, была выбрана разработка нового проекта. Для того, чтобы начать разрабатывать концепцию гостиницы – нужно изучить и проанализировать туристские и деловые потоки.

Местом расположения нашей гостиницы является город Сочи, так как это самый популярный город, как для туристов из России, так и для иностранных гостей. Изучив информацию о городе Сочи, можно сделать вывод, что здесь пребывает большой поток туристов, особенно в период с поздней весны до середины осени. Если говорить о деловых потоках, то в последнее время сложилась такая тенденция, что большое количество людей, которые едут в Сочи в деловую поездку – это бизнесмены, инфлюенсеры, специалисты IT-сферы, фрилансеры и те, кому для того, чтобы работать – обязательно быть привязанным к офису.

2. Общая идея проекта

Мной разработана общая идея гостиницы. Гостиница будет называться «Олимпикос Сочи». Слоган гостиницы: «Божественный отдых». Располагаться гостиница будет в нескольких километрах от побережья Черного моря, недалеко от Дендрария. Такое соседство позволит рекомендовать туристам посещение дендрария для получения самых положительных эмоций. Также, это взаимовыгодное сотрудничество с Дендрарием при достижении договоренностей руководителями данных заведений.

3. Основные характеристики гостиницы

Организационно-правовая форма гостиницы: ООО «Олимпикос Сочи». Организационная структура: административный отдел, отдел бронирования номеров, отдел эксплуатации номеров, клининг-отдел, маркетинговый отдел, бухгалтерия. Гостиница будет иметь все необходимые внутренние документы, оформленные надлежащим образом: устав, нормативно-правовая база, личные дела сотрудников, трудовые договора, должностные инструкции, основные положения. Помимо этого: правила внутреннего трудового распорядка, трудовые книжки, штатное расписание, табель рабочего времени, график отпусков.

Гостиница предназначена для временного проживания граждан, будет представлять из себя четырехэтажное здание нестандартной формы с прилегающей территорией для парковки автомобилей и зоной бассейна. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Время заезда и выезда – 12:00. Будут доступны следующие виды бронирования: онлайн, по телефону, в соц сетях и мессенджерах, в форме обратной связи. Оплата осуществляется наличными и безналичным расчетом. Принимаются карты платежных систем: MasterCard, MasterCard Electronic, VISA, VISA ELECTRON, MAESTRO, JCB, China UnionPay, МИР.

На первом этаже будет располагаться просторный холл, где вас будет приветствовать администратор и охрана. На первом этаже предполагается сделать «friendly zone», где посетитель, который имеет питомца, может оставить его там. Также, на первом этаже будет располагаться кафе, работающее по системе «Шведский стол».

Введение

В современном мире, где каждый человек имеет возможность путешествовать, возникает потребность наличия гостиничной сферы, помогающей людям беспрепятственно путешествовать и получать положительные эмоции, затрачивая минимальные финансовые ресурсы.

Гостиничная индустрия представляет собой оказание услуг потребителям по размещению в гостиницах со всеми удобствами за определенную плату, преимущественно краткосрочного проживания.

1. Общая характеристика предприятия

Гостиница «Полет» существует уже 16 лет. Создана в 2007 году 26 февраля. Организационно-правовая форма гостиничного предприятия - общество с ограниченной ответственностью. В настоящее время на рынке гостиничных услуг организационно-правовая форма предприятия типа общества с ограниченной ответственностью является наиболее распространенной.

Вид деятельности: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания. Располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Аэровокзальная, 16. Гостиница «Полет» находится в непосредственной близости к Ледовой арене «Север», «Кристалл», стадиону «Енисей», Гостиница «Полет» находится в Советском районе(мик. р-н «Взлетка»), недалеко от Краевой клинической больницы, бизнес-центру "Банкор", МВДЦ "Сибирь".

2. Характеристика служб на данном предприятии

Для того, чтобы качественно оказывать услуги в гостиничном сервисе были созданы службы, регулирующие ее деятельность.

1. Административная служба
2. Служба приема и размещения заказа
3. Служба эксплуатации номерного фонда
4. Служба питания
5. Служба безопасности

Административная служба отвечает за организацию всех процессов, происходящих в гостинице. Она контролирует и следит за тем, чтобы каждая служба исполняла свою функцию. Это одна из главных составляющих успешного ведения гостиничного бизнеса. Она также контролирует финансовые вопросы, вопросы, связанные с техникой безопасности и соблюдении норм и правил по охране труда. К тому же, административная служба может заниматься набором персонала для полноценного функционирования гостиницы.

3. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы служб

Как было сказано ранее, в компании отсутствует полноценная служба отдела маркетинга и рекламы. В современном мире, где присутствует большая конкуренция, без рекламных интеграций и продвижения не обойтись. Компания уделяет мало внимания данному аспекту.

Рекомендации по совершенствованию службы отдела маркетинга

Необходимо расширить отдел маркетинга и рекламы. Данный отдел должен состоять из SMM-менеджера, который будет следить за введением социальных сетей компании, публиковать интересный и качественный контент, позволяющий потенциальным клиентам оценить уровень гостиницы. Также, необходимо привлечения маркетолога, который на основании анализа и исследования ЦА гостиницы будет внедрять и применять маркетинговые стратегии, направленные на рост количества посетителей гостиницы, а также рост продаж неосновных источников дохода предприятия.

4. Анализ технологий ценовой и тарифной политики исследуемой организации

Для того, чтобы проанализировать ценовую и тарифную политику необходимо вспомнить об услугах гостиницы «Полет». Она располагает номерным фондом на 140 мест, и средняя цена за номер начинается от 4200 рублей. Также, гостиница предоставляет специальные тарифы на групповое размещение и размещение для спортсменов. Изучив информацию о посетителях, можно сделать вывод, что основными клиентами гостиницы являются группы деловых людей, командировочных и спортсменов, которым предоставляются скидки, а также туристы, находящиеся по турам от туристических фирм. Исходя из

указанных данных, можно сделать вывод, что помимо основного тарифа, большая часть приходится на групповые и комиссионные тарифы, что в свою очередь сокращает доходы предприятия от предоставления услуг для проживания.

5. Анализ технологий сбытовой политики исследуемой организации

Практика маркетинга показала, что сбыт должен рассматриваться не как разовое явление, а как элемент продуманной долгосрочной стратегии.

К сбыту в гостинице относят: завтрак, обед, ужин в номерах, продажа дополнительных аксессуаров для комфортного проживания в гостинице, платное пользование помещениями гостиницы (прачечная, комната отдыха и разгрузки).

Компания не уделяет особого внимания на развитие и продвижение сбытовой политики, так как считает, что основной упор должен делаться на основные источники дохода.

6. Рекомендации по совершенствованию ценовой и сбытовой политики

Для разработки эффективных рекомендаций сбытовой политики необходимо изучить несколько этапов

- определение внешних и внутренних факторов, влияющих на продажи
- постановка цели сбытовой стратегии
- выбор каналов сбыта гостиничных продуктов
- анализ и контроль продаж.

Компании для эффективности сбытовой политики, необходимо обратить внимание на дополнительные источники дохода. Разработать аксессуары с символикой гостиницы. Разработать маркетинговую стратегию по эффективному сбыту. Также, пересмотреть политику в отношении совместных мероприятий с туристическими фирмами и экскурсионными компаниями для взаимовыгодного сотрудничества.

Заключение

С ____ по ____ была пройдена проектно-производственная практика в гостинице «Полет» г. Красноярск. Была изучена общая структура гостиницы, информации о службах, регулирующих деятельность гостиницы, проанализированы тарифная, ценовая и сбытовая политики исследуемой компании. Разработаны рекомендации по улучшению деятельности действующих служб, по улучшению эффективности ценовой и сбытовой политик компании.

Список используемой литературы:

- 1 Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Текст] : [учебное пособие : для вузов по направлению подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело"] / С. А. Быстров.- Москва : Форум : ИНФРА-М, 2016. - 432 с.
- 2 Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело" / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина [и др.]- Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 349 с. 1
- 3 Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
- 4 Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Текст] : Учебник Тимохина Т.Л.- М. : Издательство Юрайт, 2016. - 331 с.
- 5 Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности [Текст] : учебное пособие для бакалавров вузов по направлению подготовки 101100.62 "Гостиничное дело", 100400.62 "Туризм", специальности 100103.65
- 6 Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис [Текст] : учебник / Н. Г. Можяева, Г. В. Рыбачек. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 240 с.
- 7 Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
- 8 Организация ресторанного бизнеса [Текст] : учебное пособие для обучения студентов вузов по направлениям подготовки 101100.62 "Гостиничное дело", 100400.62 "Туризм" 2014. - 192 с.
- 9 Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис" / А. В. Сорокина. - 2014. - 340 с.
- 10 Сибирская ассоциация Гостеприимства [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения об индустрии гостеприимства и освещает вопросы питания. - Красноярск, [2003]
- 11 Гостиница Полет // официальный сайт :[сайт] - URL: <https://hotelpolet.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/348398>