

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/387545>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Гостиничное дело

Введение 3

1 Общая характеристика ИП Демченко П. В. «Бизнес-отель Континент» 5

1.1 Нормативно-правовая база и организационно-правовая форма собственности предприятия. 7

1.2. Характеристика основных видов деятельности предприятия 7

2 Анализ организационно-экономической характеристики ИП Демченко П. В. «Бизнес-отель Континент». 11

2.1 Организационная структура «Бизнес-отеля Континент». 11

2.2 Экономическая характеристика «Бизнес-отеля Континент» 12

3 Анализ процесса осуществления бронирования гостиничных услуг в ИП Демченко П. В. «Бизнес-отель Континент». 15

3.1 Системы бронирования на российском рынке. 15

3.2 Процесс бронирования в «Бизнес-отеля Континент» 16

Заключение 25

Список использованных источников 26

1 Нормативно-правовая база и организационно-правовая форма собственности предприятия.

По данным из свидетельства о регистрации бизнес-отель «Континент» относится к форме собственности ООО т.е. Общество с Ограниченной Ответственностью, имеет в собственности имущество, которое состоит на самостоятельном балансе. Также отель имеет круглую печать со своим наименованием и нахождением, собственную эмблему и зарегистрированный в установленном порядке индивидуальный товарный знак и другие средства индивидуализации. Он может приобретать и осуществлять от своего имени имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Учредительные документы гостиницы являются устав, сертификат и лицензия.

По данным Росреестра и ФНС ООО «Континент» зарегистрирован 26 декабря 2012 года, имеет регистрационный номер 312265136100420. Руководителем отеля ООО «Континент» является Петр Вячеславович Демченко. Также по данным ФНС данная организация:

не входит в реестр недобросовестных поставщиков;

не является дисквалифицированным лицом;

не входит в реестр массовых руководителей;

не входит в реестр массовых учредителей.

Гостиничный комплекс осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации «О предоставлении гостиничных услуг». К ним относятся основные нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья), определяющий основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивающий и защищающий экономические и личные права граждан, устанавливающий правила об имущественном и рыночном обороте.

2. Налоговый кодекс Российской Федерации — часть первая от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ и часть вторая от 5 августа 2000 г. № 117-ФЗ, определяющий финансовые обязательства перед государственными органами, муниципальными учреждениями;

3. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

4. Приказ Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения», устанавливающий цели, организационную структуру и порядок проведения работ в Системе классификации гостиниц и других средств размещения по категории («без звезд», «одна звезда», «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд») и так далее.

По итогу вышеперечисленного, бизнес-отель «Континент» проводит свою деятельность в соответствии с законодательством РФ «О предоставлении гостиничных услуг».

Организационно-правовая форма собственности отеля «Континент» - индивидуальное предприятие.

1.2. Характеристика основных видов деятельности предприятия

Бизнес-отель «Континент» имеет 203 номера, разной категории от стандарта до люкса. Номера все новые и имеют индивидуальный интерьер с гармоничными цветами, который создает уютное настроение.

Ключевыми видами деятельности гостиничного комплекса «Континент» является:

- 1) размещение гостей отеля;
- 2) обеспечение гостей питанием;
- 3) услуги пункта обмена валюты;
- 4) банк, банкоматы;
- 5) парковка на сто двадцать автомобилей;
- 6) заказ авиа и железнодорожных билетов;
- 7) вызов такси;
- 8) магазин эксклюзивной одежды;
- 9) услуги прачечной;
- 10) бесплатный Wi-Fi интернет;
- 11) боулинг-клуб «Континент», бильярд;
- 12) четыре конференц-зала;
- 13) караоке клуб «Синатра»;
- 14) хамам, сауна, русская баня;
- 15) кафе «Molinari»;
- 16) спорт-паб;
- 17) театр эротики «Cats»;
- 18) салон красоты;
- 19) ювелирный бутик;

В бизнес-отеле можно выбрать номер на любой запрос:

- Номер «стандарт одноместный». Стоимость 3900 руб./сутки. В номере много света, он уютный и имеет площадь 15 кв. м. Также в номере «стандарт» есть все необходимое для работы и отдыха: Wi-Fi, удобная кровать размером 1,5 м., письменный стол, санузел с душем и умывальником, банные принадлежности.
  - Номер «стандарт двухместный». Стоимость размещения: от 4300 руб./сутки. Номера данной категории также комфортные и светлые с удобной мебелью. В номере две кровати, каждая размером 90 x 200 см. В номере есть все те же удобства, что и в «стандарте одноместном».
  - Номер «комфорт» стоимостью 4900 руб./сутки. Номера данной категории просторные, с удобной мебелью, кроватью размером 160 x 200 см. Также к услугам гостей предоставляется бесплатный набор для приготовления чая и кофе, большой плазменный телевизор, 50 кабельных каналов.
  - Номер комфорт двухместный стоимостью 5300 руб./сутки. Номера также с евроремонтom 2015 г. и удобной мебелью с двумя кроватями. Размер каждой кровати составляет 90 x 200 см. В каждом номере к услугам гостей предоставляется бесплатный набор для приготовления чая и кофе, большой плазменный телевизор, кондиционер.
  - Номера полулюкс стоимостью 6500 руб./сутки. Просторные и удобные однокомнатные номера площадью 31 кв.м., расположенные в основном на верхних этажах гостиницы (с 10 по 15 этаж). Обстановка в классическом стиле. Номера данной категории имеют качественную красивую мебель с прикроватными тумбочками.
  - Бизнес-люкс стоимостью в сутки 7500 руб. Номера данной категории комфортабельные одно-/двухкомнатные, обеспечивают максимальный комфорт во время работы, отдыха и приема гостей.
  - Номера Премьер Люкс стоимостью 25000 руб./сут. Это большой просторный номер площадью 100 кв.м., который имеет все условия для полноценного отдыха и приема гостей.
- Ключевым контингентом бизнес-отеля «Континент» являются деловые люди, приезжающие в город по вопросам ведения бизнеса или в командировку, также туристы и звезды современной эстрады, которые приезжают на гастроли в Ставрополь. Чаще всего у этой категории гостей пользуются спросом номера категории люкс и полулюкс. Так как это люди, ценящие комфорт и качество предоставляемых услуг. Из вышеперечисленного следует отметить, что гостиница «Континент» является одной из главных предприятий в гостиничном сервисе города Ставрополя. Туристы, приезжающие в город и останавливающиеся в данном бизнес-отеле, чтобы посмотреть достопримечательности города, отдохнуть или решить деловые вопросы, получают широкий спектр услуг от основных до дополнительных.

## 2 Анализ организационно-экономической характеристики ИП Демченко

П. В. «Бизнес-отель Континент»

### 2.1 Организационная структура «Бизнес-отеля Континент»

Бизнес-отель «Континент» — это сложная организационная структура, характеризующаяся распределением целей и задач управления между целыми подразделениями и отдельными работниками. В этой сложной структуре выделяют несколько основных служб, различных по своему функционалу.

К главным службам относятся:

1. служба управления номерным фондом;
2. административная служба;
3. коммерческая служба;
4. служба питания;
5. инженерно-технические службы;
6. вспомогательные службы.

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений - М.: Издательский центр «Академия», 2009. - 224 с.
2. Воронкова, Л. П. История туризма и гостеприимства: учеб. пособие для сред. спец. учеб. зав. -М.: Гранд: Фаир-пресс, 2004.- 304 с.
3. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес - Изд. 2-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 637 с.
4. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства.- М.:Академия. 2009.
5. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие - М. : Магистр,2008. - 511 с.
6. Морозова Н.С., Морозов М.А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: Учебник для ВУЗов. - М.: Изд. центр «Академия», 2003. - С. 36.
7. Романова В. А., Цветкова С. Н., Шевцова Т. В., Карашенко В. В.. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие.-М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2007.-224 с.
8. Саак А. Э., Якименко М. В. Менеджмент в индустрии гостеприимства Учебное пособие.-СПб.: Питер, 2008 - 423с.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М: Альфа - М; ИНФРА - М, 2006. - 304с
10. Уокер, Джон. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учеб. для студ. вузов: пер. с англ. - М.: ЮНИТИ-Дана, 2006.- 880 с.
11. Уокер, Джон. Р. Введение в гостеприимство: учеб.пособие 4-е изд.- Мн.: ЮНИТИ-Дана, 2008.- 735 с.
12. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства.-М.:Финансы и статистика, 2003. - 176 с.
13. Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие. - М.: Флинта : МПСИ: МПСИ, 2008. - 288 с.
14. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме. - М.: КноРус, 2011. - 104 с.
15. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие.-М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003. - 352с
16. Информационный источник сети Интернет [www.kontinent26.ru](http://www.kontinent26.ru).
17. Информационный источник сети Интернет [www.intourist-stavropol.ru](http://www.intourist-stavropol.ru)
18. Информационный источник сети Интернет [www.parkhotelstv.ru](http://www.parkhotelstv.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/387545>*