

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



Кафедра «Рекреация и туризм»

Отчёт по производственной практике

**ТЕМА: «Документационное обеспечение управления качеством
услуг на примере гостиницы Club Hotel Agni».**

Выполнил(а):

Студентка курса 34.1.Пр.080200

УпВГиТБ КТиГС (2302)

Розова С.Г.

Проверил(а):

Руководитель практики

от университета

ст. преподаватель Карцева А. А.

Санкт-Петербург

2014 г.

Содержание

Ведение.....	3
Раздел1. Комплексный анализ деятельности предприятия.....	5
1.1Характеристика предприятия.....	5
1.2Анализ организационной структуры.....	9
1.3Анализ труда и заработной платы.....	14
1.4Анализ прибыли и рентабельности услуг отеля.....	16
1.5Анализ объемов продаж и ассортимента.....	17
1.6 Анализ структуры себестоимости услуг отеля.....	18
Раздел 2. Анализ рынка услуг по профилю деятельности объекта исследования.....	18
2.1.Анализ рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.....	28
Раздел 3. Анализ документационного обеспечения контроля качества услуг.....	31
Заключение.....	33
Список литературы.....	34

Введение

Данная работа представляет собой отчет о прохождении преддипломной практики в ООО «УК Хотел» «Club Hotel Agni».

Время прохождения практики – с 08.12.2014 по 21.12.2014.

Прохождение практики является важным элементом при подготовке специалиста. Практика дает студенту возможность применить полученные в процессе обучения знания, умения и навыки, набраться опыта, отточить полученное мастерство.

Совместно с руководителем практики непосредственно в обществе был составлен план прохождения практики, который был успешно выполнен.

Практика на производстве включает:

- Применение теоретических знаний, полученных в процессе обучения, на практике и примере других сотрудников;
- Ознакомление с работой других сотрудников и отделов гостиницы.
- Цели преддипломной практики:
- Закрепление и углубление теоретической и практической подготовки обучающегося в области туристского и гостиничного бизнеса;
- Приобретение научных и практических навыков и знаний в области туризма и гостеприимства, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности;
- Практическое участие в деятельности предприятия;
- Участие в работе основных служб туристских и гостиничных предприятий;
- Создание информационно-аналитической базы для написания дипломного проекта;
- Сбор, обобщение и анализ материалов, необходимых для написания дипломного проекта.

Цель написания данного отчета – анализ деятельности ООО «УК Хотел» «Club Hotel Agni», анализ практических заданий, поставленных во время прохождения практики и их решения.

Объектом исследования выступает деятельность «Club Hotel Agni».

Вопросы, подлежащие исследованию в процессе прохождения преддипломной практики:

- Общая характеристика предприятия;
- Анализ рынка услуг по профилю деятельности отеля;
- Анализ деятельности организации в области обеспечения безопасности.

Перед написанием отчета студентом были изучены следующие материалы:

- Законодательство РФ, регулирующее деятельность Общества с ограниченной ответственностью;
- Учредительные документы – устав, утвержденный учредителями общества;
- Штатное расписание организации;
- Структура организации;
- Содержание экономической, организационной, управленческой и плановой работы.

Раздел 1. Комплексный анализ деятельности предприятия.

1.1 Характеристика предприятия.

Полное название предприятия: «Club Hotel Agni» т.к. под управлением еще находятся два отеля, «У Эрмитажа» и «Матрикс». Девиз: «Приезжаете гостями – уезжаете друзьями!» «Come as a guest – leave as a friend».

Организационно-правовая форма предприятия отель «Club Hotel Agni» ООО «УК Хотел» – общество с ограниченной ответственностью. Основными источниками правового регулирования деятельности ООО «УК Хотел» являются: Конституция РФ, гражданский кодекс РФ и Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Юридический адрес организации: г. Санкт-Петербург, Невский пр. 90\92 корпус «Урусвати». Корпус «Агни» по ул. Маяковского д 2. Фактический адрес: г. Санкт-Петербург, Невский пр. 90\92, корпус «Агни» по ул. Маяковского д 2. ООО «УК Хотел» открылось 6 апреля 2014 года. ООО «Хотел ДС» открылся 2009 году.

Режим работы круглогодичный, круглосуточный с понедельника по воскресенье, без обеда. Основная деятельность предприятия – гостиничный сервис. Категория гостиницы - Отель 3*.

Официальный сайт: <http://agnihotel.ru/>

Гостиница «Club Hotel Agni» располагается в здании 18 века, где прежде находился доходный дом. В гостинице по всюду представлены репродукции Н. Рериха. В корпусе «Агни» основной мотив- Гималаи. В «Урусвати»- тема женской красоты. Картина на ресепшен в «Урусвати»-фреска по мотивам картины Микеланджело «Сотворение Адама». Корпус «Урусвати», в переводе с санскрита «Свет утренней звезды». Корпус «Агни», в переводе с древне индийского «Домашний очаг», «Благодатный огонь».

Номерной фонд:

Корпус «Урусвати» имеет: Девятнадцать двухместных номеров, 6 полулюксов, 1 люкс, 2 апартаментов. Есть лифт. Из 12 номеров окна выходят на оживленный Невский проспект, из 7 номеров, в тихий двор, 4 номера выходят окнами на угол Невского проспекта и переулок, 4 номера – переулок..... Апартаменты выходят окнами на Невский проспект.

Ванные комнаты: в люксе большая угловая ванная. Во всех номерах 2 и 3 этажей стандартные ванные, На всем 4-м этаже душевые кабины.

По необходимости гостиница имеет :12 Twin room-двухместных номера с двумя кроватями, 14 Double room– двухместных номера с одной двойной кроватью, 10 Extra bed-дополнительных кока-место

Полу люкс: 4 однокомнатные с диваном, 1 двухкомнатный с большой кроватью и раскладным диваном, 1 двухкомнатный с большой кроватью и одной маленькой кроватью, 1 однокомнатный без дивана, но с балконом . Апартаменты: 1 двухкомнатные с мини кухней , 1 с кухней.

Корпус «Агни» имеет: 7 одноместных номера, 18 двухместных, 3 полулюкса, 1 люкс, 3 семейных двухкомнатных номера (перед заездом гостей необходимо открыть разделяющую дверь), 1 апартаменты. Лифт отсутствует, т.к. установка лифта в историческом здании невозможна. Из 6 номеров вид в окно на улицу Маяковского, все остальные номера выходят окнами во двор. Ванные комнаты есть: в люксе (большая угловая), во всех полу-люксах и в 3-х номерах. Во всех остальных номерах душевые кабины. В 2 номерах есть балкон.

По необходимости гостиница имеет :12 Twin room-двухместных номера с двумя кроватями. 7 Double room– двухместных номера с одной двойной кроватью 6 Extra bed-дополнительных койка-место

Все номера отеля оборудованы:

- Двухспальной кроватью;
- Телевизором с плазменной панелью (спутниковое подключение с международными каналами);
- Телефоном;
- Сейфом; (Приложение 6)
- Душевой кабиной;
- Феном;
- Холодильником;
- Тапочками и туалетно-косметическими принадлежностями;
- Современной системой приточно-вытяжной вентиляции с функцией кондиционирования и обогрева

Цены на проживание зависят от сезонности и категории номера, варьируются от 3600 и до 10100 тысяч рублей за сутки. Отель имеет гибкую систему скидок в 10%,20%, и 30% и всегда готов пойти на встречу своим гостям.

Таблица 1.

Категория номера	Стоимость номера			
	«Низкий сезон»01.10-31.03. тыс. руб.	«Сезон» 01.04-30.04. 01.09.-30.09 тыс. руб.	«Высокий сезон» 01.05-14.05. 01.07-31.08 тыс. руб.	«Белые ночи» 15.05-30.06 тыс. руб.
Одноместные номера	3600	4100	4500	5400
Двухместные номера	4100	4500	5700	6900

Полу-люксы	4500	4950	7200	8400
Семейные номера	6250	8100	10200	11400
Люкс	5200	5650	7900	9100
Апартаменты	5600	6000	8200	10100
Доп. место	1200	1400	1400	1600

Дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей:

Бесплатно предоставляется:

- гладильная доска и утюг по запросу
- аптечка по запросу
- обогреватель по запросу
- чай, кофе – в кафе круглосуточно
- швейный набор по запросу
- побудка к определенному времени
- камера хранения

Платные доп. услуги:

- регистрация ИГ (150руб.)
- визовая поддержка (1200руб.)
- заказ такси, экскурсий, доставка цветов.
- услуги прачечной
- mini-bar в номере
- бизнес ланчи и ужины

Система безопасности в отеле.

Гостиница оснащена камерами видео наблюдения, расположенными в холлах, коридорах и кафе. Монитор с выведенными изображениями

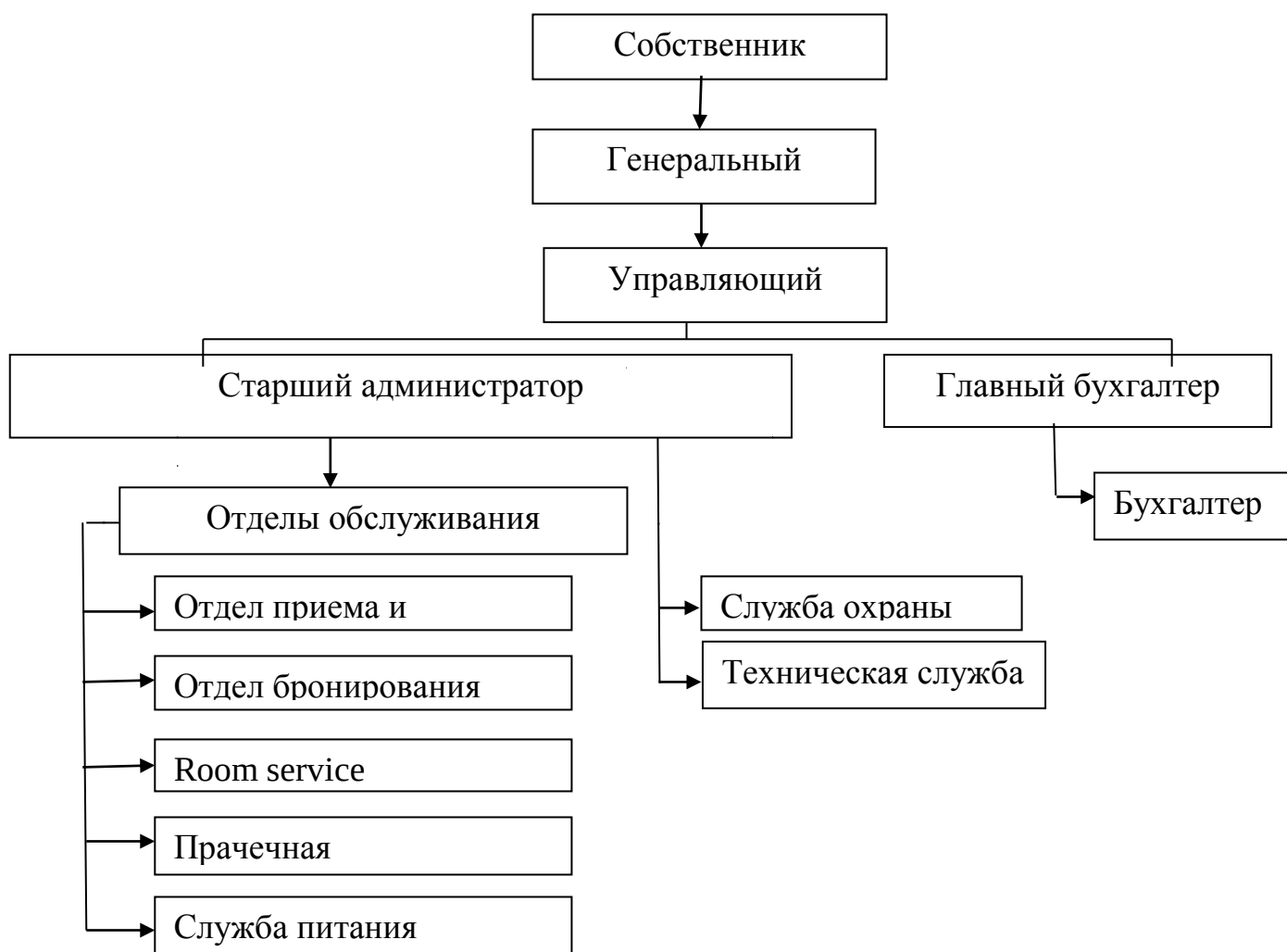
находится на стойке приема и размещения и используется службой охраны для предотвращения ЧП. Так же под столом Службы приема и размещения располагается тревожная кнопка. Система безопасности «Дельта.»

На каждом этаже расположены огнетушители. Срок годности и условия хранения соблюдаются. Во всем отеле и в номерах есть пожарная сигнализация.

1.2 Анализ организационной структуры .

Структура управления гостиницы «Club Hotel Agni».

Рисунок 1. Организационная структура управления гостиницы «Club Hotel Agni».



Функциональные обязанности управляющего.

- Организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы.
- Осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима.
- Направляет работу персонала и служб гостиницы на обеспечение сохранности и содержания в исправном состоянии помещений и имущества в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, бесперебойной работы оборудования, благоустройства и комфортности, соблюдения санитарно-технических и противопожарных требований.
- Организует работу по профилактическому осмотру жилых номеров, подсобных и других помещений гостиницы, проведению капитального и текущего ремонта, по укреплению и развитию ее материально-технической базы, повышению уровня комфортабельности.
- Обеспечивает ведение и своевременное представление установленной отчетности деятельности гостиницы, уплате налогов.
- Осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации труда и обслуживания клиентов.
- Способствует развитию коммерческой деятельности.
-

Функциональные обязанности старшего администратора.

- Организует и обеспечивает эффективную деятельность гостиницы.
- Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом, правильному сочетанию экономических и административных методов руководства

- Обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг.
- Обеспечивает ведение и своевременное предоставление отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы.
- Заказ продовольственных товаров, бытовой химии, мелкого инвентаря, канцелярии.
- Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом.

Функциональные обязанности бухгалтера.

- Приём и контроль за всей первичной документацией.
- Осуществление бухгалтерского учета.
- Осуществление операций, которые связаны с движением денежных и основных средств, а также различных товарных и материальных ценностей.
- Расчет заработной платы.
- Отчисление денежных средств в службы страхования, налоговую службу, профсоюзные или пенсионные фонды.

Функциональные обязанности службы приема и размещения отеля .

- Продажа гостям номеров без предварительного бронирования.
- Информационное обслуживание.
- Подготовка и выдача ключей от номеров.
- Внесение регистрационных записей о госте в информационную систему(карточку брони).
- Регистрация гостей. Также в Миграционной системе «Элпост».

- Определение форм и размеров депозитов, авторизация кредитных карт гостей.
- Обработка и обслуживание счетов гостей.
- Контроль текущей задолженности.
- Подготовка расчетной документации и отчетов.
- Заказ транспорта для встреч/проводов гостей.
- Организация предоставления дополнительных услуг гостям.
- Прием внешних звонков, предоставление информации об отеле внешним абонентам.

Функциональные обязанности отдела бронирования.

- Приём и обработка заявок на проживание.
- Ведение деловых переписок, в том числе и с иностранцами.
- Выставление счетов на безнал юр. лицам\ физ. лицам.
- Консультирование по телефону.

Функциональные обязанности Room service (горничные).

- Подготовка номеров к заселению.
- Уборка номеров после выезда.
- Уборка мест общего пользования (холлы, лестницы, лифты, коридоры, кафе),а так же подсобных помещений (офисы, staff only, черные лестницы).
- Осуществление текущей уборки на момент проживания гостя.
- Своевременное пополнение и проверка mini-bar.
- Ведение учета расхода продукции mini-bar в номерах.
- Украшение номеров\холлов для особых случаев.

- Организация работы, связанной с хранением, учетом моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием.

Функциональные обязанности прачечной.

- Содержит складские помещения в надлежащем санитарном и противопожарном состоянии.
- Осуществляет прием, хранение и выдачу материальных средств (белья).
- Ведет картотеку прихода и расхода белья.
- Производит стирку и глажение белья.
- Осуществляет мелкие хозяйственные поручения выше стоящего персонала и докладывает ему обо всех замечаниях по своей работе.
- Обеспечивает услуги химчистки гостям отеля.

Функциональные обязанности службы питания.

- Обеспечивать ежедневным завтраком гостей гостиницы
- Накрывать завтрак в формате шведский стол.
- Убирать посуду и продукты после завтрака.
- Обеспечивать питание персонала в течении дня.
- Вести учет кухонной утвари, посуды.
- Готовить бизнес-ланчи и ужины по требованию гостей.
- Следить за санитарными нормами на территории кухни и складских помещениях.
- Следить за сроком годности поступивших продуктов.
- Следить за вкусом, качеством и внешним видом приготавливаемых блюд.
- Полное взаимодействие с кухонной бытовой техникой.

- Функциональные обязанности технического отдела.
- Оперативное реагирование на жалобы гостей, персонала о поломке, шумах.
- Управление системами технического обслуживания и оборудования
- Ответственность за оборудование
- Взаимодействие со всеми техническими и серверными службами, необходимыми для полноценной деятельности отеля.
- Своевременное оповещение руководства о поломках.
- Предотвращение поломок и износа МТБ, оборудования, техники путем профилактики.
- Осуществление ремонтных и профилактических работ.
- Соблюдение и ответственность за ТБ.
- Своевременная замена и усовершенствование оборудования.

Функциональные обязанности службы безопасности.

- Обеспечивать защиту объектов предприятия от хищений и других преступных посягательств, пожаров, аварий, актов вандализма, стихийных бедствий, общественных беспорядков.
- Обеспечивать защиту жизни и здоровья работников предприятия от противоправных посягательств на охраняемых территориях.
- Осуществлять контроль за соблюдением контрольно-пропускного режима на предприятии, обеспечивать пресечение попыток несанкционированного проникновения на территорию предприятия.
- Определять меры, которые необходимо предпринимать в отношении любых проблем, требующих проведения предупреждающих и корректирующих действий.

1.3 Анализ труда и заработной платы.

Таблица 2.

Должность	Количество человек	Заработная плата, тыс. руб\мес.	ФОТ, тыс. руб.\г.
Директор	1	30000	360.000
Управляющий	1	10000	120.000
Старший администратор	4	9500	456.000
Администратор	4	9000	432.000
Техник	1	8000	96.000
Прачечная	1	5000	60.000
Горничные	2	5000	120.000
Охрана	4	2000	96.000
Бронирование	1	5000	60.000
Бухгалтер	1	8000	96.000
Итого:			1.896.000

В системе учета предприятия одно из основных мест занимает учет труда и заработной платы. Задачи учета труда и заработной платы на предприятии:

- Производить расчеты с персоналом предприятия по оплате труда;
- Своевременно и правильно относить в себестоимость продукции (товаров, услуг) суммы начисленной заработной платы и отчислений органам социального страхования. [4]
- Собирать и группировать показатели по труду и заработной плате для целей оперативного руководства и составления необходимой отчетности. [4]

- Собирать и группировать показатели по труду и заработной плате для расчетов с органами социального страхования, пенсионных фондов и фондов занятости. [4]
- Обеспечить оперативный контроль за качеством и количеством труда, за использованием средств, включаемых в фонд заработной платы и выплат социального характера. [4]

Порядок исчисления заработной платы регламентируют формы и системы заработной платы. При оплате труда в отеле «Club Hotel Agni» оценивается затраченное время и индивидуальные результаты деятельности. В структуре заработной платы преобладает условно-постоянная часть (тариф, оклад, ставка). [7]

1.4 Анализ прибыли и рентабельности услуг отеля.

Показатель рентабельности используется для оценки эффективности работы предприятия, т.к. абсолютная величина прибыли еще не позволяет полностью судить о доходности предприятия (предприятия, имеющие одинаковую величину показателя прибыли могут иметь различные объемы выручки, издержек, ресурсов). [2] Показатель рентабельности отражает не количественную оценку деятельности предприятия, а соотношение полученного эффекта с потребленными ресурсами. [3]

Таблица 3.

Показатели	За 2012 г, тыс. руб.	За 2013 г, тыс. руб.	Изменения
Выручка от реализации услуг	12.300	13.889	+1589
Полная	4100	9500	+5400

себестоимость услуг			
Прибыль от реализации услуг	2200	3400	+1200

Увеличение прибыли от реализации услуг в 2013 году по сравнению с 2014 годом позволяет сделать вывод об улучшении эффективности хозяйственной деятельности предприятия, грамотной организации работы предприятия и о повышении рентабельности хозяйственной деятельности предприятия.

1.5 Анализ объемов продаж и ассортимента.

Таблица 4.

Наимено вание услуги	Объем реализации, тыс. руб	Изменения		
		2012 г.	2013 г.	+/- %
Продажа номеров	4100	9500	+5400 тыс. руб.	56,843%
Итого:	4100	9500	5400	56,843%

По данным таблицы видно, что в 2014 году по сравнению с 2013 годом объем реализации продажи номеров в отеле «Club Hotel Agni» вырос на 5400 тыс. руб, что составляет 56,843%.

1.6 Анализ структуры себестоимости услуг отеля «Club Hotel Agni» по элементам расходов в 2012 и 2013 гг.

Таблица 5.

Элементы затрат	За 2012 год		За 2013 год		Изменения	
	Сумма, тыс. руб	Удельный вес, %	Сумма, тыс. руб	Удельный вес, %	+ /-	%
Материальные затраты	2678	33,2	2925	30,78	247	2,42
Затраты на оплату труда	470	5,8	479	5,04	9	0,76
Отчисления на социальные нужды	30	0,3	35	0,3	5	0
Амортизация	4225	52,1	4569	48,18	344	3,92
Пр. затраты	697	8,6	1492	15,7	795	7,1
Итого по элементам	8100	100	9500	100	1400	

2. Раздел. Анализ рынка услуг по профилю деятельности объекта исследования.

В Петербурге присутствуют малые отели всех категорий, от хостелов до апарт-отелей класса люкс. При этом на долю гостиниц эконом-класса приходится 20-25% рынка, а отели бизнес-класса занимают около 60-70% рынка, еще 5% - это элитные апартаменты. [1]

Рынок малых отелей Санкт-Петербурга предлагает, как эконом-варианты, так и малые отели класса люкс. Последний вариант дает возможность владельцам небольших отелей максимизировать стоимость продаж и позиционировать свой малый отель как эксклюзивный. Появление на гостиничном рынке большого количества малых отелей связано с тем, что в Санкт-Петербург по-прежнему остается одним из самых посещаемых в туристических целях городов России. [1] Многие владельцы зданий рано или поздно задаются идеей превращения своей недвижимости в настоящий

гостиничный комплекс, тем более, что такой бизнес является в Санкт-Петербурге очень прибыльным. Малые отели могут и должны конкурировать с крупными гостиницами за счет индивидуального обслуживания и дополнительных услуг. Можно, например, бесплатно предложить гостям аудиогид по кварталу вокруг отеля. В отеле «Cronwell Inn Стремянная» введена такая услуга, как бизнес-день. Она адресована деловым туристам, которым нужен номер на день, без ночлега.

Вопреки ожиданиям участников рынка, кризис не снизил затраты на организацию малых отелей. Недвижимость в историческом центре существенно не подешевела. [1] Затраты на капремонт тоже по-прежнему высоки. Окупаемость таких проектов составляет не меньше 8 лет.

Большинство из новых гостиниц расположены в Центральном, Адмиралтейском, Василеостровский, Петроградском и районах города. В целом же в настоящее время в Санкт-Петербурге постояльцев принимают 622 гостиницы, общий номерной фонд которых составляет 26021 единицу. Значительная доля гостиничного бизнеса приходится на малые отели (46%) и трёх звёздные гостиницы (21%) (рис. 2.4.) Последние также лидируют и по количеству номеров – в их распоряжении 35% всего номерного фонда северной столицы; ещё 25% принадлежат гостиничным комплексам категории «четыре звезды».

В географическом отношении тройка районов с наибольшим количеством гостиниц выглядит следующим образом: Центральный (33%), Адмиралтейский (13%), Василеостровский (7%). Из спальных районов Санкт-Петербурга лучше других отелями обеспечены Московский (11%) и Выборгский (6%).

Сегментация малых гостиниц Санкт-Петербурга по количеству номеров:

Таблица 6.

от 21 до 30 номеров – 28%
от 41 до 50 номеров – 22%
от 31 до 40 номеров – 9%
до 10 номеров – 15%
от 11 до 20 номеров – 26%

Сегодня Северная столица может предложить гостям более 100 малых отелей различного стандарта и класса. В городе гостям открыты двери эконом, бизнес и эксклюзивных малых отелей, которые по уровню комфортабельности превосходят некоторые отели категории 5*, а также семейные малые отели типа Like Home.

Малые отели Санкт-Петербурга рассеяны по всему городу, но наибольшее количество их расположено, безусловно, в центре. Это связано не только с близостью к всемирно известным достопримечательностям, но и с тем, что только в самом сердце города можно до конца прочувствовать и оценить присущую Санкт-Петербургу романтическую атмосферу. Мини-отели, расположенные в новых, светлых и современных районах города, как правило, демократичнее в ценах. Здесь удобно останавливаться тем категориям гостей, для кого посещение достопримечательностей и ощущение неповторимой атмосферы - отнюдь не главная цель поездки. По уровню комфортабельности и спектру предлагаемых услуг, малые отели, расположенные не в центральных кварталах Санкт-Петербурга, ничуть не уступают многим мини-отелям исторического центра. И иностранные граждане, и жители Российской Федерации по достоинству оценили удобство и комфорт петербургских малых отелей. Именно в Петербурге этот вид гостиничного бизнеса особенно запомнился и полюбился, так как полностью отвечает внутренней атмосфере и духу города. С течением времени - это явление станет доброй традицией, приобщиться к которой стоит уже сейчас. Белые ночи, разводные мосты, золотые купола Казанского

собора, величавые воды Невы - прекрасны, но они приобретают еще большее очарование, когда смотришь на них из окна уютного малого отеля.

Рынок малых отелей сегодня очень конкурентный. Но отель «Club Hotel Agni» имеет свое место на гостиничном рынке.

В качестве главных конкурентов «Club Hotel Agni» выбраны две мини-гостиницы – «Веста» (пр. Невский д.90) и «Астон» (пр. Владимирский, д.5). Обе гостиницы активно работают с тем же сегментом рынка, что и «Club Hotel Agni». В то же время обе мини-гостиницы предлагают вполне конкурентоспособные цены на размещение.

Для оценки конкурентоспособности услуг и продукции воспользуемся балльной системой

Таблица 7.

Шкала оценок и весов.	Весовой коэффициент:
Оценка в баллах:	0,08 – очень значимый показатель
«5» – очень высокая	0,07 – показатель достаточно значимый
«4» – высокая	0,06 – показатель средней значимости
«3» – средняя	0,05 – низкая значимость показателя
«2» – низкая	Весовой коэффициент:
«1» – очень низкая	0,08 – очень значимый показатель

Каждому оцениваемому фактору присвоим весовой коэффициент от очень высокого = 0,08 до низкого равного = 0,05. Общая сумма всех присвоенных факторам конкурентоспособности весовых коэффициентов равна 1.

В качестве критериев оценки выберем:

- встреча при заезде : работа швейцара, наличие указателей для поиска нужных сервисов, понятность процедуры оформления.
- наличие парковки. удобство парковки, наличие указателей, наличие мест парковки.
- обустройство номеров. наличие хорошей мебели, заявленного бытового оборудования для выбранной категории номера.
- доступ в Интернет. наличие бесплатного круглосуточного доступа в сеть Интернет.
- чистота в номере. регулярность и качество уборки номеров, регулярность смены белья, полотенец;
- владение иностранным языком. наличие большого количества бизнес-гостей, в том числе иностранных делает владение иностранным языком необходимым элементом качества обслуживания;
- организация бизнес-услуг. наличие конференц-залов, комнат для переговоров, их современная оснащенность оргтехникой.
- организация досуговых услуг. наличие предприятий досуга.
- организация питания. наличие предприятий питания, наличие завтрака
- месторасположение отеля. Доступность необходимых деловых центров, достопримечательностей, обустройство территории вокруг отеля.
- условия приема и размещения. качественная работа службы приема и размещения , соблюдение нормативов времени на обслуживание 1 клиента.
- профессионализм персонала. качественная работа персонала, культура общения, быстрота реакции на обращения гостей, скорость решения проблем.

- обеспечение безопасности. обеспечение гостю комфорта пребывания в отеле без опасения угрозы жизни, имуществу, простота использования входных дверей, турникетов.

- информированность гостей. наличие информации о расположении объектов культуры, досуга, информированность о предоставляемых услугах и ценах на них, доступность информации о достопримечательностях, досуге.

Оценка конкурентоспособности отеля «Агни» по показателям качества обслуживания

Таблица 8.

Показатели «Агни»	Весо- вой коэф- фици- ент	«Агни»		Основные конкуренты			
				«Веста»	«Астон»		
		Оц-ка в баллах	Взвеш оц- ка	Оц-ка в баллах	Взвеш оц-ка	Оц-ка в баллах	Взвеш оц-ка
1	2	3	4	5	6	7	8
Встреча при заезде	0,08	4	0,32	5	0,4	4	0,32
Наличие парковки	0,06	4	0,24	5	0,3	5	0,3
Обустройство номеров	0,08	5	0,4	5	0,4	5	0,4
Доступ в Интернет	0,07	5	0,35	5	0,35	4	0,28
Чистота в номере	0,08	4	0,32	5	0,4	4	0,32

Продолжение таблицы 8.

Владение персоналом иностранными языками	0,05	3	0,15	5	0,25	4	0,2
Организация бизнес-услуг	0,08	4	0,32	5	0,4	3	0,24
Организация дополнительных услуг	0,07	3	0,21	4	0,28	5	0,35
Организация питания	0,08	4	0,32	5	0,4	3	0,24
Местоположение отеля	0,07	5	0,35	5	0,35	4	0,28
Условия приема и размещения	0,08	4	0,32	5	0,4	3	0,24
Профессионализм персонала	0,08	4	0,32	5	0,4	4	0,32
Обеспечение безопасности	0,07	5	0,35	5	0,35	4	0,28
Информированность гостей	0,05	3	0,15	5	0,25	3	0,15
ИТОГО	1		4,12		4,93		3,92

Взвешенная оценка = Весовой коэффициент × оценку в баллах.

Общая балльная оценка анализируемого предприятия отеля «Агни» равна 4,12, что свидетельствует о его сравнительно конкурентной позиции на

рынке гостиничных услуг. Однако, предприятия конкуренты гостиницы: «Веста», «Астон» имеют также высокие позиции, причем наиболее сильным конкурентом является гостиница «Веста».

Таблица 8 помогает определить, где отель «Агни» и его конкуренты имеют лучшие шансы преуспеть, предложив свои услуги. Он помогает сосредоточить свое внимание на тех позициях, в которых отель имеет преимущества или, наоборот, не имеет их.

Из таблицы 8 видно, что лидирующее положение занимает гостиница «Веста». Почти по всем показателям он набирает 5 баллов.

Гостиница «Агни» уступает отелю «Веста» в таких показателях как условия приема и размещения, профессионализм персонала, организация питания, владение персоналом иностранными языками. Отель «Астон» находится на 3-м месте по сравнению с конкурентами и уступает в таких показателях как : информированность гостей, организация бизнес-услуг, рекламная активность.

Таким образом, на основе анализа конкурентов, гостинице «Агни» следует повышать качество по таким направлениям деятельности, как организация питания, профессионализм персонала и информированность.

Тем не менее, гостеприимный персонал, хороший уровень сервиса и продуманный дизайн интерьера создают превосходные условия для отдыха и работы в гостинице. Совокупность всех выше указанных приоритетов привлекает клиентов не только делового назначения, но и бизнесменов, туристов.

Важнейшим методом в анализе является SWOT-анализ. Он дает возможность систематизировать слабые стороны организации и внешние угрозы, сильные стороны и новые возможности организации; сформулировать ключевые задачи деятельности организации и определить,

на какие элементы SWOT, в первую очередь, необходимо обратить внимание и разработать специальные стратегии.

Таблица 9.

(S) СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (W)	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ
Широкая известность гостиницы;	Недостаточно широкий ассортимент услуг;
Привлекательное расположение гостиницы.	Недостаточно высокий уровень профессионализма персонала;
Много постоянных клиентов;	Слабая рекламная активность.
Хороший уровень обслуживания;	
Хороший уровень обеспечения безопасности гостей.	
Наличие программ стимулирования гостей и посредников.	

(O) ВОЗМОЖНОСТИ	(T) УГРОЗЫ
Увеличение эффективности работы гостиницы за счёт повышения качества обслуживания;	Высокий уровень конкуренции;
Расширение ассортимента услуг;	Усиление позиции конкурентов;

Повышение активности рекламного продвижения;	Изменение законодательства в части регулирования деятельности малых предприятий;
Повышение профессионализма персонала. Высокий уровень конкуренции;	Усиление инфляции и снижение количества клиентов, в том числе постоянных.

Сильные стороны: широкая известность гостиницы; привлекательное расположение гостиницы, широкая известность гостиницы; много постоянных клиентов; хороший уровень обслуживания и обеспечения безопасности гостей; наличие программ стимулирования гостей и посредников.

Слабые стороны обслуживания в гостинице «Агни»: недостаточно высокий уровень квалификации персонала; узкий ассортимент услуг, слабая рекламная активность предприятия.

Возможности развития гостиницы в увеличение эффективности работы гостиницы состоят в повышении качества обслуживания и повышении профессионализма персонала, в расширении ассортимента дополнительных услуг и рекламной активности.

Подводя итоги можно с уверенностью сказать, что сильные стороны преобладают над слабыми сторонами. Однако чтобы выжить среди огромного числа конкурентов, гостинице нужно использовать свои возможности, стараться устранить слабые стороны, применяя новые идеи и принимая верные решения.

Рынок гостиничных услуг дает гостям огромный выбор гостиничных предприятий и гости всегда могут подобрать для себя приемлемый вариант

проживания. На фоне других гостиничных предприятий города, гостиница «Агни» имеет одно серьезное преимущество – она соответствует заявленному уровню и удобно расположено. Но только этим удержать гостей, тем более заставить их вернуться именно в «Агни », гостиница не сможет. Для повышения процента загрузки требуется еще и качество обслуживания, и набор дополнительных современных услуг.

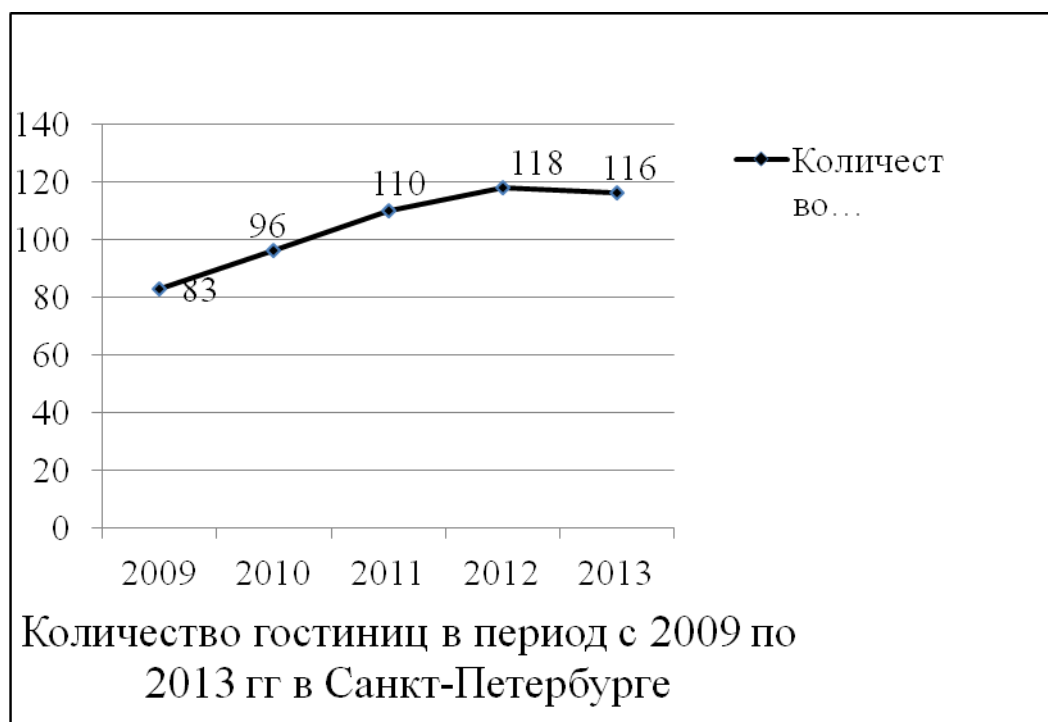
Анализ рынка услуг по профилю деятельности «Club Hotel Agni».

2.1 Анализ рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.

Таблица 10 - Число гостиниц и аналогичных средств размещения в Санкт-Петербурге в период с 2009 по 2013 гг. (по данным Федеральной службы государственной статистики). [1]

Таблица 10.

Год	Количество гостиниц
2009	83
2010	96
2011	110
2012	118
2013	116



Анализируя данные Федеральной службы государственной статистики «Число гостиниц и аналогичных средств размещения» в период с 2009 по 2013 гг, можно увидеть, что число гостиниц в Санкт-Петербурге увеличивалось с 2009 по 2013 года, в 2013 году число гостиниц уменьшилось на 2. [1]

Таблица 11 - Число номеров в гостиницах Санкт-Петербурга в период с 2009 по 2013 гг (по данным Федеральной службы государственной статистики). [1]

Таблица 11.

Год	Число номеров в гостиницах
2009	15250
2010	15827
2011	17053
2012	17344
2013	17411

Анализируя данные Федеральной службы государственной статистики «Число номеров в гостиницах Санкт-Петербурга» в период с 2009 по 2013 гг, можно увидеть, что число номеров в гостиницах увеличивалось каждый год (несмотря на уменьшение числа гостиниц в период с 2012 по 2013 год, число номеров увеличилось). [1]

Таблица 12 - Средние потребительские цены на проживание в гостиницах Санкт-Петербурга в период с 2009 по 2013 гг

Таблица 12.

Год	Средняя стоимость номера за сутки, руб.
2009	1571,54
2010	1535,57
2011	1774,81



2012	1857,34
2013	1901,54

Анализируя данные таблицы и диаграммы можно сделать вывод, что средняя стоимость номера в гостиницах Санкт-Петербурга за сутки в период с 2009 по 2013 гг увеличивалась каждый год (кроме уменьшения стоимости в 2010 году)

Раздел 3. Анализ документационного обеспечения контроля качества услуг на примере гостиницы Club Hotel Agni.

Документационное обеспечение качества оказываемых услуг требуется для обеспечения эффективной организации деятельности предприятий. Делопроизводство – вид обеспечения управления организацией, который включает фиксацию, передачу и хранение информации о состоянии организации и управляющих воздействий по изменению ее состояния. Отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами является важным аспектом работы любого предприятия: в организациях создаются документы, отражающие результаты и ведение производственной деятельности, финансовое



состояние, работу с персоналом, материально-техническое обеспечение и т.п. Именно документы обеспечивают реализацию управленческих функций, в них определяются планы, фиксируются учетные и отчетные показатели и другая информация.[6] Данное документационное обеспечение разрабатывается с целью установления правил и порядка выполнения производственных процессов, подлежащих управлению. В связи с этим, можно сказать, что от того как налажена работа с документами, во многом зависят оперативность и качество принимаемых решений, эффективность их выполнения и деятельность организации в целом. [6]

На предприятии должен быть установлен единый порядок (единые требования) к составлению документов и работы с ними. [6] Он может быть закреплён инструкцией по делопроизводству (документальном обеспечении управления предприятием) или доведен до сотрудников в виде специальных инструктажей, практических занятий и отвечать критериям оценки качества документирования систем управления. [6]

В «Club Hotel Agni» существуют документооборот при работе с гостями, это:

- Заявка на бронирование\ изменение бронирования с сайта или по телефону.
- Счет на оплату
- Документы внутреннего контроля качества оказания услуг:
- Журнал учёта персонала
- Отчет по mini-bar
- Отчет горничных
- Журнал выдачи ключей.
- Электронный документ «Такси»
- Электронный документ «Экскурсии».
- Внутренний распорядок дня.

Заключение

Сложно представить себе любую организацию, в которой отсутствует документационное обеспечение — стандартов, положений, руководств, нормативов, а все руководящие указания от начальства получаются в устной форме, и каждый исполнитель в меру своего опыта и знаний выполняет эти указания. И здесь не может быть и речи о единстве целей, направленных на обеспечение надлежащего качества. Более того, при отсутствии необходимых документов проведение аудиторских проверок невозможно, равно как и осуществление любого контроля за производственными процессами, поскольку аудит и контроль — это определение соответствия признанному стандарту. Таким образом, разработка документационного обеспечения и грамотная работа с ним — это очень важный этап деятельности по проектированию системы менеджмента качества. И действительно, практически невозможно совершенствовать деятельность предприятия, если не использовать цикл «стандартизируй — действуй — проверяй — принимай меры».

Список литературы

1. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. Савицкая Г.В. 2-е изд., испр. и доп. — Минск: РИПО, 2012. — 394с.
2. О.В. Грищенко. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Учебное пособие Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2000. — 112 с.
3. Финансовый анализ предприятия - Лиференко Г.Н. - Учебное пособие. М.: Издательство «Экзамен», 2005. — 160 с.
4. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М.: Вершина, 2005. — 176 с.
5. Тульчинский Г.Л., Шекова Е.Л. Менеджмент в сфере культуры Учебное пособие. — 4-е изд., испр. и доп. — СПб.: Лань, Планета музыки, 2009. — 528 с.
6. Гамов В.К. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2010. — 170 с.

7. Орловская В.П., Фомичев В.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме Учебное пособие. - СПбГИЭУ. - СПб.: СПбГИЭУ, 2011.- 207 с.
8. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в РФ.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
10. <http://uchebnikionline.com/>
11. <http://www.hi-edu.ru/>
12. Внутренние документы отеля «Club Hotel Agni».