



ООО

«Гостиничный комплекс»



Объектом исследования является сфера гостеприимства в городе Сыктывкар.

Предметом исследования является ООО «Гостиничный комплекс» и его потенциал в развитии делового туризма в Сыктывкаре.

Целью данной работы является анализ деятельности ООО «Гостиничный комплекс».

Задачи:

- Дать характеристику юридического статуса предприятия;
- Дать характеристику производственно-технологической специализации предприятия;
- Провести анализ организационной структуры предприятия;
- Охарактеризовать ассортимент услуг предприятия, форму и порядок оплаты услуг гостиницы;
- Дать оценку позиции ООО «Гостиничный комплекс» на рынке делового туризма в городе Сыктывкар.

В процессе работы был проведён анализ документационной базы на предприятии, использован метод теоретического анализа и метод наблюдения, SWOT- анализ.

Характеристика юридического статуса предприятия и состава собственников

Общество с ограниченной ответственностью «Гостиничный комплекс», в дальнейшем именуемое «Общество», образовано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», другими законами и иными правовыми актами Российской Федерации на основании решения Общего собрания Участников от 15 августа 2007 года.

Учредителями и Участниками Общества являются:

- Открытое акционерное общество «Фонд поддержки инвестиционных проектов Республики Коми»
- Общество с ограниченной ответственностью «Югор»

Производственно – технологическая специализация предприятия

Основной целью деятельности Общества является удовлетворение общественных потребностей в производимой продукции, выполняемых работах и оказываемых услугах, получение прибыли и реализация на ее основе социальных и экономических интересов Участников Общества.

Основными видами деятельности Общества являются:

- деятельность гостиниц с ресторанами;
- деятельность гостиниц без ресторанов;
- эксплуатация гаражей, стоянок для автотранспортных средств;
- осуществление иных видов деятельности, не противоречащих действующему законодательству.

Организационная структура предприятия

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей.

Штат сотрудников насчитывает около 90 человек. Структура управления на предприятии – **линейная - функциональная**. Линейное управление подкреплено вспомогательными службами. Структура управления представлена на следующей схеме:



В ООО «Гостиничный комплекс» четко распределены полномочия и меры ответственности по каждой должности, имеются должностные инструкции (приложение 1). Должностная инструкция дает подробное описание функций, полномочий, сфер ответственности и отношений работника с другими. Она служит для направления деятельности новых работников, уменьшает случаи недопонимания и противоречий по вопросам ответственности и полномочий.

Характеристика ассортимента услуг ООО «Гостиничный комплекс» на примере гостиницы «Югөр». Форма и порядок оплаты услуг гостиницы

Год начала работы гостиницы «Югор»: 1985 год; последняя реконструкция: 2007 год. Гостиница "Югөр" — член Российской Гостиничной Ассоциации. Гостинице "Югөр" присвоена категория "3 звезды" решением аттестационной комиссии от 08.07.2008 г. № 003.

В гостинице «Югор» 94 номера, 109 койко-мест (7 этажей). Гостиница предлагает следующие категории номеров: **Люкс-Премиум** (2 номера), **Люкс** (4 номера), **Студия-Премиум** (4 номера), **Студия** (21 номер), **Студия - двухместный номер** (2 номера), **Одноместный стандарт** (40 номеров), **Двухместный стандартный** (7 номеров), **Одноместный эконом** (8 номеров), **Двухместный эконом** (6 номеров).

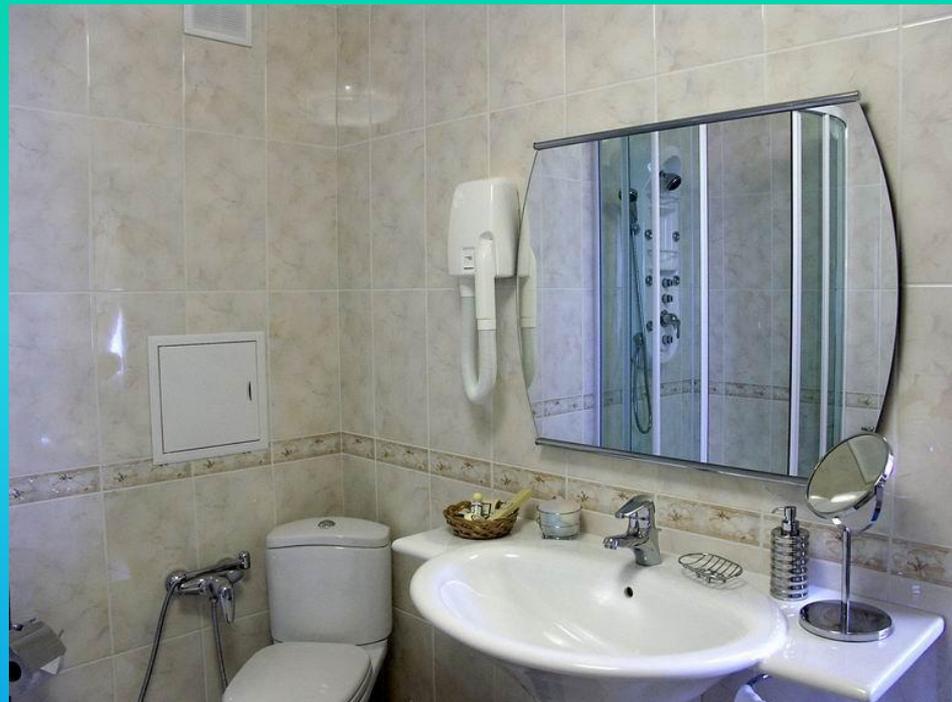
РОССИЯ - СЫКТЫВКАР

Югор



- Построен в 1985 г., реконструирован в 2007 г. Этажей - 7, номеров - 94
- Россия, 167000, Республика Коми, Сыктывкар, ул. М. Горького, 2
-
- Центр города - 1 км
- Национальная галерея, Стефановский собор, Театр оперы и балета, Республиканская филармония, Национальный музей, Выставочный зал
- Сыктывкар - 1,3 км
- Сыктывкар - 3 км
-
- VISA, EuroCard/MasterCard, American Express, Сберкарт
- Залов - 1 / 51 кв. м / 25 персон

ID - HRUSIKUGOR3



Одноместный стандартный номер (22,7 кв.м.) включает: **1)** телефон с прямым выходом на междугородную автоматическую связь; **2)** Телевизор с дистанционным управлением; **3)** Санузел: умывальник, унитаз, ванна или душевая кабина, фен, аксессуары (мыло, шампунь, гель для душа, кондиционер для волос, шапочка для душа); **4)** Лоджия; **5)** Холодильник; **6)** Обогреватель и вентилятор (по мере необходимости), фумигатор с таблеткой (замена таблетки для фумигатора по мере использования); **7)** Посуда: чайный пара, набор для воды, фужеры, столовые приборы. Нож консервный, штопор. Чайник электрический; **8)** Напитки: Столовая вода – 0,6 литра ежедневно; **9)** Чай, кофе, сахар – ежедневно; **10)** Смена постельного белья - 1 раз в 3 дня, полотенце – ежедневно; **11)** Пол – паркет или ковролин.

Обстановка в номерах отвечает всем современным требованиям. Для пользователей ноутбуков и КПК есть возможность бесплатного доступа к беспроводному Интернету. Каждый гость имеет возможность бесплатного посещения фитнес-зала гостиницы.

В стоимость (базовый тариф) номера включён завтрак: «шведский стол». Завтрак проходит в ресторане гостиницы «Югор»: в будни – с 06.30 до 10.00; в выходные и праздничные дни – с 08.00 до 11.00. По желанию гостя может быть оформлен полный пансион или иной план питания.

Для удобства гостей в гостинице «Югор» предоставляются следующие услуги: 1) индивидуальные сейфы; 2) камера хранения; 3) стирка и глажение; 4) услуги химчистки; 5) мелкий ремонт одежды; 6) предоставление зонта; 7) предоставление DVD-проигрывателя; 8) трансфер по городу Сыктывкару, а также по междугородным маршрутам (**приложение 4**); 9) отправка и прием корреспонденции, факсимильных сообщений, телеграмм; 10) банкомат, обмен валюты; 11) Room-service; 12) оформление железнодорожных и авиабилетов (**приложение 5**); 13) прочие дополнительные услуги.

Плата за проживание и дополнительные услуги взимается в соответствии с утверждёнными в гостинице прейскурантами на гостиничные (**приложение 6**) и дополнительные услуги (**приложение 7**). Гости также могут воспользоваться услугами парикмахерской, салона красоты, солярия, которые находятся в здании гостиницы. В сувенирном киоске гостиницы представлены произведения мастеров народного творчества.

Без дополнительной оплаты гостям предоставляются следующие виды услуг: 1) Вызов скорой помощи; 2) Пользование медицинской аптечкой; 3) Доставка в номер корреспонденции по её получении; 4) Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; 5) Побудка к определённому времени; 6) Вызов такси.



Форма и порядок оплаты услуг гостиницы «Югөр»

Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией.

Номер (место) предоставляется гражданам при предъявлении паспорта, военного билета, удостоверения личности или иного документа, подтверждающего личность и оформленного в установленном порядке.

Оформление иностранного гражданина осуществляется только после предоставления гостем загранпаспорта (с визой и отметкой о дате въезда в страну), миграционной карты. На основании данных из паспорта и миграционной карты заполняется уведомление (**приложение 8**), которое направляется в ближайшее отделение УФМС (Управление Федеральной Миграционной Службы). Оно служит основанием для его постановки на учёт по месту пребывания.

Возможно предварительное бронирование номера (места) в гостинице путём отправки заявки (**приложение 9**) на бронирование посредством факсимильной, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Ответом со стороны гостиницы является подтверждение (**приложение 10**) брони или отказ.

В случае опоздания либо неприбытия гостя с него взимается плата за фактический простой номера (места), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

Оплата проживания и дополнительных услуг производится в российских рублях за наличный расчёт, по безналичному расчёту или кредитной карте.

ООО «Гостиничный комплекс» на рынке делового туризма в городе Сыктывкар

Развитие индустрии гостеприимства в Сыктывкаре, в первую очередь, связано со статусом города как делового и административного центра республики. В последнее время бизнес крупных российских компаний расширяется «горизонтально» и не только захватывает центральные территории, но и осваивает регионы. В этом плане Сыктывкар, как республиканский центр, привлекателен для российских и иностранных компаний в качестве свободной бизнес-ниши. Поток гостей в столицу Республики увеличивается и гостиницы прикладывают максимум усилий, чтобы привлечь новых клиентов. Для оценки сильных и слабых сторон ООО «Гостиничный комплекс» решено было провести «SWOT-анализ».

SWOT - анализ

<p>Сильные стороны:</p> <ol style="list-style-type: none">1) наличие двух гостиниц;2) широкий выбор номеров (от эконом- до VIP-класса);3) обновлённый номерной фонд;4) широкая клиентская база;5) местоположение в черте города;6) квалифицированный персонал;7) опытный менеджмент;8) наличие широкого набора доп. услуг делового назначения;9) член «Российской гостиничной ассоциации»;10) большой опыт работы на рынке.	<p>Возможности:</p> <ol style="list-style-type: none">1) привлечение новых клиентов;2) усовершенствование методов работы с клиентами (проведение тренингов с персоналом, создание моделей ситуаций в обслуживании клиентов);3) набор персонала с хорошим знанием английского языка, знанием психологии клиента;4) организация инсентив-туров для своих сотрудников;5) активное привлечение к работе с гостями студентов СыктГУ специальности «Социально-культурный сервис и туризм»;6) расширение договоров сотрудничества с организациями туристской специализации;7) обновление номерного фонда и улучшение сервиса с привязкой к меняющимся вкусам и предпочтениям клиентов.
<p>Слабые стороны:</p> <ol style="list-style-type: none">1) слабое знание английского языка сотрудниками службы бронирования и размещения;2) невысокий уровень организационной культуры у некоторой части обслуживающего персонала;3) отсутствие оборудованной автостоянки у гостиницы «Югор»;4) часть этажей номерного фонда гостиницы «Сыктывкар» требует обновления.	<p>Угрозы:</p> <ol style="list-style-type: none">1) уход части постоянных клиентов в другие гостиницы;2) появление новых участников на рынке.

Исходя из данных SWOT-анализа, нужно отметить, что «Гостиничный комплекс» имеет много конкурентных преимуществ, которые в комплексе позволяют предприятию занимать лидирующие позиции на рынке. При этом существует ряд проблем, которые необходимо устранить, чтобы комплекс мог развиваться ещё успешнее.

По этому поводу был выдвинут **ряд рекомендаций:**

- 1) усовершенствование методов работы с клиентами, разработка стандартов обслуживания (проведение тренингов с персоналом, создание моделей ситуаций в обслуживании клиентов);
- 2) набор персонала с хорошим знанием английского языка, знанием психологии клиента;
- 3) организация инсентив-туров для своих сотрудников;
- 4) активное привлечение к работе с гостями студентов СыктГУ специальности «Социально-культурный сервис и туризм»;
- 5) расширение договоров сотрудничества с организациями туристской специализации;
- 6) обновление номерного фонда и улучшение сервиса с привязкой к меняющимся вкусам и предпочтениям клиентов.

Реализация данных мероприятий позволила бы в полной мере раскрыть тот потенциал, который заложен в ООО «Гостиничный комплекс».

Так как основной поток приезжающих в Сыктывкар – деловые люди, то в столице Коми большим спросом пользуются гостиницы, оснащенные оборудованными конференц-залами, бизнес-центрами, комнатами переговоров, ресторанами и кафе. Предлагать приезжим только номерной фонд сегодня уже недостаточно. Гостиницы «Югор» и «Сыктывкар» полностью отвечают запросам деловых клиентов.

«Югор»	«Сыктывкар»
Конференц-зал на 25 мест оборудован:	Конференц-зал на 70 мест оборудован:
<p>1) мультимедийный проектор; 2) экран; 3) магнитная доска; 4) телевизор; 5) проигрыватель DVD/VHS/CD/MP3; 6) телефон; 7) компьютер; 8) принтер; 9) сканер; 10) доступ к Интернету; 11) кондиционер; возможны различные варианты расположения оборудования. По желанию гостей предусмотрена организация кофе-брейков. Помощь в организации кофе-брейков и деловых обедов окажет ресторан гостиницы.</p>	
<p>В комнате переговоров на 16 мест, оборудованной экраном, магнитной доской, телевизором, проигрывателем DVD/VHS/CD/MP3/DivX, телефоном, можно с успехом организовать любое деловое мероприятие.</p>	
<p>Бизнес-центр гостиницы, оснащенный современным оборудованием, предоставляет гостям широкие возможности для оперативного решения деловых вопросов. В любое время в распоряжение гостя будут предоставлены персональный компьютер с доступом к Интернету, принтер, сканер, факс, копировальный аппарат, а также услуги секретаря.</p>	
<p>Ресторан/бар «Югор»: организация кофе-брейков, бизнес-ланчей, фуршетов, банкетов. Бильярдный зал.</p>	<p>Ресторан «Rio Maggio»: организация кофе-брейков, бизнес-ланчей, фуршетов, банкетов</p>
<p>Развлекательный комплекс «Релакс»: бар, боулинг, бильярд.</p>	

Уважаемые жители города Сыктывкара и гости столицы!

Гостиница «Сыктывкар» предлагает к Вашим услугам
новый современный **КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ.**

Если Вам необходимо
провести презентацию,
семинар, тренинг, другое
бизнес-мероприятие –
конференц-зал гостиницы
«Сыктывкар» идеально
подойдет для этого.

Здесь есть все необходимое для проведения Вашего
делового мероприятия на профессиональном уровне:

- LCD-проектор и экран;
- Конференц-связь;
- Доступ в Интернет;
- Флип-чарт, магнитно-маркерная доска;
- Ноутбук, DVD-проигрыватель;
- Другие дополнительные услуги.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ СПОСОБЕН ПРИНЯТЬ ДО 70 ЧЕЛОВЕК.

Для участников мероприятия ресторан гостиницы «Сыктывкар» предлагает
организацию кофе-брейков, бизнес-ланчей, фуршетов, банкетов.

По вопросу аренды конференц-зала обращайтесь в службу бронирования и
размещения гостиницы «Сыктывкар»:

Тел. (8212) 43-01-43, 43-02-01, факс (8212) 31-19-31

E-mail: hotelsyktvykar@mail.ru, viphotel@komi.ru

Сайт гостиницы «Сыктывкар»: www.hotelsyktvykar.ru



Гостиницы все чаще стремятся расширить возможности дополнительных услуг.

В зависимости от запросов клиентов «Гостиничный комплекс» предлагает как широко востребованные предложения по бронированию и выкупу билетов на самолет и поезд, так и более специализированные услуги. Например, по организации трансфера и аренде автомобиля, обеспечению питанием в номере (Room-service), услугам прачечной и химчистки. Деловая сторона жизни гостей также не остается без внимания администраций гостиниц. В «рабочий пакет» входят услуги разного масштаба: от организации крупных деловых мероприятий до отправки факсов и набора рукописного текста. Чтобы определить вкусы и предпочтений гостей в обслуживании, в номера закладывается анкета (**приложении 12**), которую клиент заполняет по собственному желанию. На основе полученных данных менеджмент гостиницы делает соответствующие выводы и определяет ориентиры: в каком направлении работать, чтобы улучшить уровень сервиса.

Таким образом, ООО «Гостиничный комплекс» обладает рядом достоинств и не случайно занимает лидирующие позиции на рынке делового туризма Сыктывкара. Данное предприятие кроме стандартного размещения может предложить широкий набор услуг. Это не маловажно, так как в современной сфере гостеприимства дополнительные услуги определяют статус отеля, отражают современный взгляд менеджмента предприятия на обслуживание гостя.

Активное развитие индустрии гостеприимства сегодня наблюдается по всей России. Спрос на качественные отели постоянно растет. В результате региональные гостиницы, построенные в советский период, быстрыми темпами проводят капитальное обновление, а инвесторы рассматривают строительство новых отелей как один из перспективных способов вложения средств. Коми не является исключением из общего правила. Рост соперничества между гостиницами Сыктывкара благотворно скажется на предложении: в конкурентной борьбе они будут искать новые варианты привлечения клиентов.