

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**Курсовой проект**

по дисциплине **Организация туристской деятельности**

на тему: **«Организация деятельности гостиничного предприятия»**

Работу выполнила студентка 2 курса

5321 группы

Гайфуллина Р.Р.

Научный руководитель

к.э.н., Веслогужева М.В.

Дата сдачи \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

Казань, 2017

## Оглавление

Введение .....	3
1. Теоретические основы гостиничной сферы .....	5
1.1 Основные понятия и определения.....	5
1.2 Структура гостиничных услуг.....	10
1.3 Стандартизация и сертификация гостиничного предприятия .....	14
2. Взаимодействия гостиничного предприятия и туризма (Практика организации деятельности гостиничного предприятия и предприятия туризма) .....	22
2.1 Развитие гостиничного бизнеса в Казани .....	22
2.2. Характеристика деятельности гостиницы «Давыдов» .....	24
2.3 Должностные инструкции некоторых работников гостиницы.....	28
3. Рекомендации по совершенствованию организационной деятельности гостиничного предприятия .....	31
Заключение.....	33
Список используемых источников.....	34

## Введение

Желание путешествовать и охота к перемене мест считается врожденным свойством человека. Путешествия предпринимаются в познавательных целях, для поиска приключений, для получения сильных ощущений и переживаний, для отдыха и развлечения, для отвлечения от монотонности повседневной жизни. С тех пор, как человек начал путешествовать, совершать туристические поездки возникла острая потребность его размещения, предоставления ночлега и места, где бы он мог утолить голод, жажду и комфортно разместиться. А всякий спрос рождает предложение. В результате чего появились соответствующие предприятия, предоставляющие данные услуги. Такими предприятиями и выступили гостиницы.

Гостиница является местом отдыха и, как следствие, повышенного скопления людей. Администрация гостиницы берет на себя обязательства, не только обеспечить уют проживания и гарантии хорошего отдыха, но и безопасность людей, проживающих в гостиницах, их жизни, здоровья, имущества и т.д. Поэтому, необходим тщательнейший контроль по обеспечению безопасности проживающих в гостинице.

Целью курсового проекта является исследование организации деятельности гостиничного предприятия.

Для достижения данной цели нужно решить следующие задачи:

1. Рассмотреть теоретические основы гостиничной сферы.
2. Изучить развитие гостиничной индустрии в городе Казань на примере гостиничного предприятия «Давыдов».
3. Выявить рекомендации по совершенствованию организационной деятельности гостиничного предприятия.

Объектом исследования данного курсового проекта является гостиничное предприятие «Давыдов».

Предметом исследования организация деятельности гостиничного предприятия.

Структура курсового проекта состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений.

Во введении обоснована актуальность темы, сформулированы объект, предмет, цель и задачи исследования.

В первой главе рассматривается теория гостиничной сферы. Во второй – особенности развития гостиничной индустрии в Казани на примере гостиницы «Давыдов». В третьей – выявление рекомендаций по улучшению качества обслуживания в данной гостинице.

В заключении сформулированы основные выводы и результаты курсовой работы.

При написании курсового проекта были использованы различные информационные источники: учебные пособия, журналы, статьи и ресурсы интернета.

## 1. Теоретические основы гостиничной сферы

### 1.1 Основные понятия и определения

Гостиничная индустрия является частью более крупного отраслевого объединения – индустрия гостеприимства. Она включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, развлечения, отдых гостиничный и ресторанный бизнес, экскурсионную деятельность общественное питание, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

Зарубежные специалисты объединяют в этой индустрии все родственные отрасли экономики, специализирующиеся на обслуживании путешествующих людей через специализированные предприятия: гостиницы, отели, рестораны, национальные парки, туристические агентства, парки культуры и отдыха.

Средства размещения являются обязательным компонентом туристского тура и самым важным элементом туризма, так как без размещения (ночевки) теряется само понятие «турист».

По определению ВТО (Всемирной Туристской Организации) средства размещения – это любой объект, который регулярно или эпизодически предоставляет туристам места для ночевки.

По традиции средства размещения делятся на коллективные и индивидуальные. В коллективных средствах размещения важнейшую роль занимают гостиничные предприятия или гостиницы.

Есть большое количество определений такого понятия как гостиничное предприятие, оно включает в себя огромное число видов размещения. Я затрону только самые основные типы, к которым относятся:

◆ отель — отель, как правило, располагающийся в больших городах, имеющий крупный штат обслуживающего персонала, который представляет гостям объемный набор дополнительных услуг и высочайший уровень комфорта;

◆ отель-люкс — маленькое или среднее по вместительности гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает большой перечень услуг самым требовательным клиентам - участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна дорогая цена номера, содержащая различные виды обслуживания. В номере располагается несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах есть встроенный мини-бар и кухня с холодильником.;

◆ гостиница (среднего класса) — предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400—2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте. Представляет достаточно обширный набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций;

◆ отель-курорт — предприятие, которое предлагает полный набор услуг гостеприимства и обеспечивающий комплексом медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности;

◆ мотель — средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки — в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество

обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Обычно в комплекс мотеля входят ресторан, бар, зал для просмотра кино, тренажерные и игровые помещения, бассейн и т.п. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательном автотуризме;

В зависимости от размеров и видов жилых и служебных помещений, оборудования предприятий, уровня комфортности номеров и общественных помещений, предоставляемых услуг и других факторов, производится классификация гостиниц по разрядам. В зависимости от разрядности устанавливается оплата номеров и других услуг. В зарубежных странах действует около 30 классификаций гостиниц. Их можно разделить на две группы:

"европейская" система, на основе французской национальной классификации, распространенная в большинстве стран (разряд устанавливается присвоением определенного количества звезд - от одной до пяти);

"балльная" или индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Количеству звезд в европейской гостинице соответствует определенный термин в американском варианте классификации.

Гостиницы делятся на три категории:

высший класс (люкс): 4-5 звезд;

туристский класс (средний): 2-3 звезды;

экономический класс: 1-2 звезды.

Практически во всех классификациях оцениваются следующие основные параметры гостиницы:

- характеристика номерного фонда;
- площадь номеров, наличие коммунальных удобств в номерах и на этажах, комфортность номеров;
- оборудование и оформление интерьера;
- информационное обеспечение, в том числе связь;
- наличие лифта;
- характеристика общественных помещений;
- наличие и характеристика предприятий питания;
- обеспечение возможности дополнительных услуг бытового обслуживания и других характеристик здания, подъездных путей, развитие инфраструктуры, обустройство прилегающей территории.

Из вышесказанного уже можно сделать вывод о том, что каждый тип гостиничного предприятия в любом случае включает в себя некоторый комплекс предоставляемых услуг, в число которых может входить (или не входить) питание, спортивный инвентарь, а также развлекательная программа различного характера. В таком случае хотелось бы проакцентировать внимание на основных видах услуг, которые могут предоставлять предприятия гостиничного сектора.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам можно отнести проживания и питания, которые определяются согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг». Без дополнительной оплаты гостиница может предоставить своему клиенту иные услуги, к числу которых примыкают следующие виды услуг: вызов медицинской помощи, пользование аптечкой, побудка по времени (например, для помещения экскурсий и заблаговременного выезда из номера), предоставление посуды и столовых приборов.

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. К числу наиболее распространенных услуг этого типа относятся экскурсионное обслуживание и заказ услуг гидов-переводчиков, услуги обмена на местную валюту, продажа сувениров, парикмахерская, платные рестораны национальных блюд, аренда конференц-залов и многое другое.

При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты.

Три составляющие формируют стандарт обслуживания гостиницы:

персонал: поскольку главным ресурсом в сфере услуг является персонал, то необходимо знать, какие сильные и слабые стороны есть в работе обслуживающего персонала, что может устроить или не устроить отдыхающего;

процесс: как преподносится основная услуга и наличие дополнительных услуг в отеле. В число оцениваемых характеристик на первое место выставляется качество питания и, конечно же, анимационные программы;

окружение: то, что видит отдыхающий в первые минуты приезда на территорию отеля. Это и интерьер, и наличие и расположение ресепшн, это внутренний вид номеров и прилегающая территория (в том числе местные достопримечательности).

Таким образом, можно заключить, что предприятия гостиничного сектора играют важную роль в развитии туристического потенциала всех стран. Существует огромное множество типов гостиниц, которые отличаются между собой качеством и уровнем предоставления основных услуг, а также степенью развитости инфраструктуры дополнительного сервиса.

Существует множество принципов и критериев мировой классификации гостиниц, все зависит от национальных, географических особенностей страны, а также местных традиций. При классификации гостиниц в разных странах также используют различные системы.

## 1.2 Структура гостиничных услуг

Услуга – «скоропортящийся» товар. Она поддается «порче» быстрее, чем любой осязаемый товар. Если непроданную искусственную елку можно продать в следующий Новый Год, то доход от непроданного гостиничного номера потерян навсегда.

Услуга не существует до того, как она была оказана потребителю и воспринята им.

Услуги невозможно отложить до следующей продажи или провести их инвентаризацию, что требует дополнительных забот работников сферы услуг: они должны оказывать услуги по первому требованию и на основании гибкой системы цен. Чем дольше гость ждет, когда его обслужат, тем меньше стоит эта услуга реально.

Индивидуализация запросов на услуги и субъективно обусловленная возможность непостоянства качества услуг – две взаимосвязанные стороны одного процесса. Следствие этого – обычно отсутствие надежной гарантии обеспечения постоянного качества услуги или их варьирования в весьма больших диапазонах.

Услуги трудоемки. Они основываются на личных взаимодействиях между работниками и потребителями, на сложных физических и психологических контактах. В то время как на производственную сферу приходится высокая доля автоматизации, сфера услуг все еще полагается на людей, на человеческий фактор.

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. Материальная услуга – это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления.

В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и пр.

Социально-культурная услуга – это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и пр.

В классификации гостиниц в РК отмечается, что при присвоении гостинице определённой категории, наряду с прочими требованиями, учитываются:

- номенклатура и качество услуг;
- уровень обслуживания.

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещённых в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг, должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории (ГОСТ РК 50645-94. “Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц”).

Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;

- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- услуги салона красоты;
- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- аренда залов переговоров, конференц-зала;
- услуги бизнес-центра и другие услуги.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает). Но нельзя навязывать услуги, исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных

договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

### **1.3 Стандартизация и сертификация гостиничного предприятия**

Стандартизация – деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя; технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны.

Цели стандартизации отражают ее двуединый характер в настоящее время. С одной стороны, главная ее цель – это установление обязательных требований по безопасности, технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции и безопасности хозяйственных объектов, а с другой – разработка рекомендаций по потребительским показателям продукции исходя из необходимости повышения ее качества и экономии ресурсов.

К нормативным документам по стандартизации относятся государственные стандарты России; правила, нормы и рекомендации по стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической информации; стандарты отраслей и предприятий; стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

Стандарты туристского и гостиничного обслуживания являются частью государственной системы стандартизации Российской Федерации, определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма и гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству. Целями стандартизации в сфере туристского обслуживания являются обеспечение заявленного уровня качества и безопасности потребления турпродукта или отдельной туристской услуги, защита интересов потребителей туристских услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.

В международной и отечественной практике под стандартом понимается нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон (производителей и потребителей), утвержденный признанным органом и обязательный к применению. Государственные стандарты в сфере

гостиничного обслуживания утверждаются, как правило, Ростех регулированием.

Стандарт как нормативный документ в более широком смысле – документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе и гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей. Стандарт является одним из эффективных инструментов регулирования рынка гостиничных услуг, позволяющий воздействовать как на недобросовестных изготовителей, так и на продавцов, и потребителей гостиничных услуг. Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любой продукт или услугу соответствующими своему назначению по формализованным критериям надежности, безопасности, качества и т. д.

Объектом стандартизации является услуга, производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежащие стандартизации. Под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Стандарт определяет следующие требования к гостиницам любой категории.

1. Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в т. ч. автобусов), вывеску с названием предприятия и указанием его категории, при наличии отдельного входа в ресторан – вывеску с его названием. Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

2. Архитектурно планировочные и строительные элементы гостиницы и используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02 89;

3. Гостиница должна располагаться в благоприятных экологических условиях.

4. При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества.

5. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию гостей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

6. Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара, предусмотренными Правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.

7. В гостинице должны соблюдаться санитарно гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

8. Все электрическое, газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

9. Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно); в районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкость для запаса воды не менее чем на сутки;

- канализацию;

- отопление, поддерживающее температуру не ниже 18,5°C в жилых и общественных помещениях;
- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую нормальную циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения;
- радиовещание и телевидение (подводка во все номера);
- телефонную связь;
- освещение в номерах: естественное (не менее одного окна), искусственное, обеспечивающее освещенность при лампах накаливания – 100 лк, при люминесцентных лампах – 200 лк; в коридорах – круглосуточное естественное или искусственное освещение.

10. При проектировании новых и реконструировании старых гостиниц (мотелей) необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах.

Существуют следующие категории стандартов:

- государственные стандарты Российской Федерации, которые являются нормативной базой лицензирования и сертификации – ГОСТ Р;
- стандарты отрасли – ОСТ;
- стандарты предприятий и объединений предприятий (союзов, ассоциаций) – СТП;
- стандарты общественных объединений – СТО.

К нормативным документам по стандартизации относятся также общероссийские классификаторы, порядок разработки и применения которых устанавливается Госстандартом России. При разработке стандартов учитываются стандарты, принятые Международной организацией стандартов

(ИСО), и региональные стандарты, правила Европейской законодательной комиссии ООН и других международных организаций, а также национальные стандарты других стран. Базу стандартизации, существующую в сфере туризма и гостиничного хозяйства, в настоящее время составляют следующие законы и государственные стандарты:

- 1) ГОСТ 28681.0 90 «Стандартизация в сфере туристско экскурсионного обслуживания. Основные положения»;
- 2) ГОСТ Р 50690 2000 «Туристские услуги. Общие требования»;
- 3) ГОСТ Р 50681 94 «Туристско экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;
- 4) ГОСТ Р 50644 94 «Туристско экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- 5) ГОСТ Р 50646 94 «Услуги населению. Термины и определения»;
- 6) ГОСТ Р 50691 94 «Модель обеспечения качеств услуг»;
- 7) ГОСТ Р 51185 98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- 8) ГОСТ Р 50460 92 «Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования»;
- 9) Система классификации гостиниц и иных средств размещения;
- 10) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Руководство и координацию деятельности по организации стандартизации в сфере туризма осуществляет технический комитет ТК 199 при Ростехрегулировании. Непосредственно к сфере туризма и гостиничного

бизнеса имеют отношение следующие нормативные документы, содержащие классификационные признаки:

1) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД (ОК 029 2001);

2) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг – ОКДП (ОК 004 93);

3) Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002 93);

4) Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016 94).

Документы ОКВЭД и ОКДП используют при идентификации отраслевой принадлежности организации или предпринимателя к сфере туризма. Например, раздел Н ОКВЭД образуют гостиницы и рестораны. Данный раздел подразумевает выделение таких видов деятельности, как 55.11. Деятельность гостиниц с ресторанами; 55.12. Деятельность гостиниц без ресторанов; 55.2. Деятельность прочих мест для временного проживания и т. д.

При проведении сертификации туристских услуг и услуг гостиниц используется Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002 93), в котором приводится перечень экскурсионных и туристских услуг (код раздела 060000), а также услуг гостиниц, санаторно курортных учреждений, предприятий общественного питания, транспорта и ряд других. Коды классификатора ОКУН применяются при проведении сертификации туристских услуг и услуг гостиниц и указываются в сертификатах соответствия безопасности и качества услуг.

Прохождение сертификации является достаточно сложным и трудоемким процессом для любого предприятия размещения и напрямую

зависит от квалификации персонала. Процесс сертификации начинается с заполнения заявки стандартной формы на проведение работ по сертификации гостиничных услуг аккредитованными в установленном порядке органами по сертификации. Данная заявка подписывается директором предприятия и удостоверяет, что предприятие идентифицировало свои услуги согласно номенклатуре Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН).

В практике гостиничной деятельности используются такие нормативные документы, как Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490; Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036. Кроме того, в международной туристской практике нашли применение следующие классификации: Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности (МСОК); Стандартная международная классификация видов деятельности в области туризма (СИКТА).

## **2. Взаимодействия гостиничного предприятия и туризма (Практика организации деятельности гостиничного предприятия и предприятия туризма)**

### **2.1 Развитие гостиничного бизнеса в Казани**

Республика Татарстан по количеству гостиничных постояльцев среди российских регионов входит в пятерку лидеров. Республика также занимает одно из первых мест в рейтинге регионов России, критерием для составления которого является количество объектов для временного размещения туристов. Показатели ежегодного роста туристического потока в Татарстане на сегодняшний день составляют пятнадцать процентов. Согласно официальным статистическим данным, на первое января текущего года в Казани осуществляют свою деятельность 74 гостиницы. Номерной фонд столицы Татарстана состоит из почти четырех с половиной тысяч гостиничных номеров. Единовременно в гостевых комнатах казанских гостиниц может разместиться до 6,9 тысяч человек. За последние четыре года номерной фонд Казани увеличился более, чем на одну тысячу сто номеров. В столице Татарстана за последние годы открылось пятнадцать новых гостиниц, три из которых сейчас работают под управлением международных гостиничных сетей. Помимо гостиниц в городе также создаются хостелы. На данный момент в Казани работает девять хостелов, семь из которых открылись относительно недавно. В столице Татарстана также функционируют три мотеля.

По предварительным прогнозам, уже в самые ближайшие годы в Казани должно открыться десять новых отелей. За годы, в течение которых в городе реализуется программа по развитию туризма, туристический поток в столицу Татарстана увеличился с 850\_ти до одного миллиона 170\_ти тысяч человек в год. Номерной фонд гостиниц Казани за эти годы удвоился. На данный момент средняя продолжительность пребывания туриста в гостинице Казани составляет двое с половиной суток. Гости столицы республики в

сутки тратят, в среднем, порядка трех тысяч рублей. Туристы в Казани в прошлом году израсходовали более пяти миллиардов рублей. Показатели среднегодовой загрузки казанских гостиниц в прошлом году составляли 51 процент. При этом, шесть ведущих казанских учреждений гостеприимства, которые относятся к сегменту три-пять звезд, загружаются более, чем на шестьдесят процентов. На долю этих шести гостиниц приходится 25 процентов всего номерного фонда Казани. В прошлом году доходность гостиничного номера столицы Татарстана выросла на сорок четыре процента и составила 3000 рублей за сутки. На данный момент гостиничный бизнес в Казани считается одним из самых развитых в России.

На гостиничном рынке Казани сложилась диспропорция. Конкуренция в категории трех- и четырехзвездочных отелей ощущается уже сейчас, однако в этот сегмент приходят все новые и новые игроки. Вместе с тем, строительство дешевых гостиниц и хостелов, на которые есть большой неудовлетворенный спрос, инвесторы игнорируют.

По информации пресс - службы мэрии, на сегодняшний день в Казани имеется 69 гостиниц - это без учета санаториев, гостевых домов и хостелов. При этом загрузка отелей города медленно, неравномерно, но растет.

Как сообщает консалтинговая компания «Делойт», номерной фонд в столице Татарстана составляет 3658 номеров, а в регионе в целом он насчитывает 6161 номер. По такому показателю, как обеспеченность гостиницами на тысячу жителей, Казань лидирует среди всех городов Волжского кластера, в которых в 2018 году пройдет Чемпионат мира по футболу.

Тип номера	Стоимость одноместного размещения, руб.
Две звезды	от 700
Три звезды	От 2500-3000
Четыре звезды	От 3500-3800
Пять звезд	От 4000

## 2.2. Характеристика деятельности гостиницы «Давыдов»

Республика Татарстан считается одним из наиболее развитых регионов в гостиничной сфере Поволжья и является лидером в федеральном округе по ряду основных показателей, характеризующих состояние гостиничного рынка: средства размещения пользуются высоким спросом у клиентов, по количеству отелей республика также опережает соседей. Большая часть гостиничного фонда республики представлена в г.Казани (более 80%).

«Давыдов» — современный гостиничный комплекс, удобно расположен в самом сердце 1000 летней Казани, в зоне туристической и деловой активности в окружении знаменитых историко-культурных достопримечательностей.

Гостиница предлагает:

- Комфортабельные номера, оборудованные всем необходимым, а также индивидуальной системой кондиционирования
- Прекрасные конференц-возможности: 3 конференц-зала вместимостью до 120 человек, комната для переговоров
- Бесплатный Wi-Fi по всей зоне отеля
- Уникальный ресторан татарской, русской и европейской кухни
- Гибкая ценовая политика
- Бесплатная парковка
- Услуги прачечной
- Проведение банкетов и праздников
- Экскурсии
- Трансфер

А теперь рассмотрим услуги отеля более подробно.

### **Услуги оформления**

Доверьте оформление актового зала дизайнерам. Они подберут для помещения достойное оформление, исходя из Вашего бюджета и требований к дизайну. Их недорогие проекты также хороши, как и более затратные для клиента. Отличие зачастую лишь в степени грандиозности.

Гостиница предлагает разнообразные варианты оформления — шарами, цветочными композициями, легкими и романтичными тканевыми лентами. Хорошее настроение гарантировано всем.

Не забудьте заказать букеты цветов для людей, приглашаемых на сцену. Отель предлагает на выбор различные букеты: от скромных букетиков до великолепных букетов с роскошными розами. Также доставит цветы курьером в удобное для Вас время, так что Вам не придется ломать голову, как сохранить цветы в первоначальном потрясающем состоянии к назначенному моменту.

### **Парковочные места**

Любители личного транспорта, не мыслящие жизни без своего «железного коня», при посещении столицы игнорируют гостиницы Казани, не располагающие собственными парковками. И это не просто причуда или каприз.

Тех, кто отважился пуститься в путешествие на собственных авто вполне можно понять: им надо заботиться не только о своем комфортном проживании, но и найти достойное место для парковки машины. Сделать это не составит проблемы, если отели Казани могут предложить парковочные места в непосредственной близости от своего месторасположения, например, как отель «Давыдов».

Вы можете наслаждаться созерцанием памятников старины, изучением достопримечательностей столицы, баловать себя экскурсиями и шопингом, уделять время деловым встречам и при этом оставаться совершенно

спокойным за свой автомобиль, оставленный на охраняемой парковке гостиницы. Остается сказать, что выбирая отель «Давыдов», вы получаете для себя и своей любимой машины наилучшие условия, какие только могут предложить отели Казани!

### **Такси / Трансфер**

Трансфер – это возможность путешествовать самостоятельно и в свое удовольствие. Профессиональный водитель встретит вас в аэропорту и доставит в отель, на деловую встречу, к арендованным апартаментам и т.д. Причем вы можете быть уверены, что попадете в назначенное место вовремя.

Индивидуальная перевозка наших клиентов осуществляется на комфортных, престижных автомобилях последних моделей, оснащенных климат-контролем. Это подчеркнет ваш имидж и тонкий вкус. К тому же, комфортная температура в салоне позволит наслаждаться поездкой.

Благодаря трансферу вы почувствуете заботу о себе сразу же по прибытию в Казань.

### **Ресторан**

Вы сможете отведать доставленные в номер блюда в полном комфорте, заказать ваши любимые блюда в любой момент, — весь наш персонал ответит на ваши любые пожелания в любое время.

На ваш выбор предлагается несколько вариантов меню, чтобы удовлетворить все ваши потребности и адаптироваться к разным режимам питания.

Для этого к вашим услугам обслуживание высочайшего уровня:

завтрак может быть сервирован в номере, начиная с 7:00 утра;

обеда и ужины: с 12:00 до 16:00 и с 18:00 до 23:00 часов;

возможен заказ еды в номер.

### **Выпечка на заказ**

В ресторане «Давыдов» Вы можете заказать изготовление торта, домашней выпечки или любого другого десерта.

Собираетесь устроить вечеринку на работе? Хотите порадовать друзей и близких вкусными пирожками, а готовить нет ни сил, ни времени? Хотите устроить романтический ужин любимому, но не можете уйти с работы раньше обычного? Пекарня ресторана «Давыдов» с радостью поможет Вам в этом!

У нас Вы можете заказать свежую и вкусную домашнюю выпечку на Ваш праздник по самым демократичным ценам! Все наши блюда нежно и с трепетом приготовлены заботливыми руками! Мы используем только натуральные продукты высшего качества, не содержащие красителей, консервантов и ГМО. Поэтому все наши блюда не только удивительно вкусные, но и полезные!

Гостиница представляет своим гостям ряд специальных акций, действующих на постоянной основе:

- "Медовый месяц"
- "Ночной тариф"
- Week End в "Давыдове"
- Тариф "День Рождения"
- Тариф "Командировка"

Во всех номерах:

Индивидуальная система кондиционирования

- ЖК-телевизор
- Телефон
- Душевая кабина
- Фен
- Сейф
- Бесплатный Wi-Fi

## 2.3 Должностные инструкции некоторых работников гостиницы

### **Генеральный директор**

1. Осуществление руководства финансовой и хозяйственной (профессиональной) деятельностью Общества, обеспечение выполнения Обществом возложенных на него задач, своевременного и единообразного выполнения нормативных актов законодательства РФ, Правил ведения реестра владельцев ценных бумаг, Правил внутреннего документооборота и контроля Общества, внутренних нормативных документов Общества;

2. Обеспечение соблюдения законности в деятельности Общества и осуществлении его хозяйственно-экономических связей, использование правовых средств для финансового управления и функционирования, укрепления договорной и финансовой дисциплины, регулирования социально-трудовых отношений, обеспечения поддержания и расширения масштабов предпринимательской деятельности Общества;

3. Принятие мер по обеспечению Общества квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных для жизни и здоровья условия труда;

4. Обеспечение выполнения всех лицензионных требований при осуществлении деятельности Общества в соответствии с законодательством РФ, организация подготовки соответствующих документов и осуществление всех необходимых действий для получения (продления) лицензии на осуществление уставной деятельности Общества;

5. Организация работы и эффективного взаимодействия всех структурных подразделений, направление их деятельности на развитие и совершенствование производимых работ и услуг с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышения эффективности работы Общества, увеличения прибыли, качества и конкурентоспособности оказываемых услуг в соответствии с международными стандартами в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка;

6. Обеспечение выполнения Обществом всех обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными социальными фондами, заказчиками и кредиторами, включая учреждения банков, а также хозяйственных и трудовых договоров (контрактов) и бизнес-планов;

### **Менеджер по продажам**

1. Разрабатывает схемы, формы, методы и технологии продаж товаров, продвижения товаров на рынок.

2. Разрабатывает и организует проведение предпродажных мероприятий по созданию условий для планомерной продажи товаров, удовлетворения спроса покупателей на товары.

3. Осуществляет контроль за разработкой и реализацией бизнес-планов и коммерческих условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, оценивает степень возможного риска.

4. Выявляет наиболее эффективные секторы рынка продаж товаров, разрабатывает комплекс мероприятий по использованию возможностей рынка товаров.

5. Разрабатывает и обеспечивает реализацию мероприятий по организации и созданию сети сбыта товаров (разработка и построение каналов движения товаров к потребителям; построение отношений с оптовыми и розничными торговыми предприятиями, иными посредниками; развитие дилерских отношений).

6. Проводит переговоры по продажам с покупателями по следующим направлениям: представление общих сведений о товарах и их свойствах; введение значимых для продажи критериев оценки товаров; устранение сомнений в невыгодных свойствах товаров; информирование о спросе на товары и отзывах потребителей о товарах; выявление потенциальных потребностей покупателей; пр.

### **Главный бухгалтер**

1. Главный бухгалтер формирует учетную политику исходя из специфики условий хозяйствования, структуры, размеров, отраслевой принадлежности и других особенностей деятельности организации.

2. Руководит формированием информационной системы бухгалтерского учета и отчетности в соответствии с требованиями бухгалтерского, налогового, статистического и управленческого учета, обеспечивает предоставление информации внутренним и внешним пользователям.

3. Организует работу по ведению регистров бухгалтерского учета, исполнению смет расходов, учету имущества, обязательств, основных средств, материально-производственных запасов, денежных средств, финансовых, расчетных и кредитных организаций, издержек производства и

обращения, продажи продукции, выполнения работ (услуг), финансовых результатов деятельности организации.

4. Обеспечивает своевременное и точное отражение на счетах бухгалтерского учета хозяйственных операций, движения активов, формирования доходов и расходов, выполнения обязательств.

5. Обеспечивает контроль за соблюдением порядка оформления первичных учетных документов.

7. Организует информационное обеспечение управленческого учета, учет затрат на производство, составление калькуляции себестоимости продукции (работ, услуг), учет по центрам ответственности и сегментам деятельности, формирование внутренней управленческой отчетности.

### **3. Рекомендации по совершенствованию организационной деятельности гостиничного предприятия**

Эффективность работы гостиницы отражает ее успешность в различных сферах. Высокая эффективность необходима для выживания и процветания в условиях конкуренции. Успех позволит гостинице получить доход, необходимый для вознаграждения персонала, получения прибыли. Здесь необходимо улучшать свою работу, чтобы клиенты были довольны обслуживанием и захотели снова остановиться в этой гостинице.

В ходе практической работы была проанализирована процедура выписки гостя из гостиницы "Давыдов" и были выявлены недостатки этого предприятия: неквалифицированный персонал, отсутствие рекламы и малая доходность сегмента проживания, в соответствии с которыми в данном разделе предложены рекомендации по улучшению деятельности данной гостиницы, а также проблемы с сантехникой, отоплением и освещенностью.

У большинства сотрудников отсутствует специальное образование и желание повышать свои знания в области гостиничного дела. Для решения этой проблемы руководителю необходимо организовать обучение сотрудников, следить за постоянным повышением квалификации для лучшего обслуживания гостей, а также набирать персонал, у которого имеются хоть какие - то знания в этой области.

Также для повышения мотивации работников необходимо проводить совместные корпоративные мероприятия, чтобы руководитель знал как можно больше о каждом своем сотруднике, его сильные и слабые стороны. И следует дать возможность каждому работнику внести свои улучшения в работу предприятия, проведя опрос или анкетирование.

Предприятие не проводит активных рекламных кампаний, что отрицательно сказывается на доходности сегмента проживания комплекса.

Гостинице "Давыдов" следует давать рекламные объявления в деловые печатные издания, так как клиентами гостиницы являются командировочные туристы, посещающие город Казань с деловыми целями.

Отелю следует позаботиться о бытовом обслуживании для повышения конкурентоспособности. К примеру, можно предложить гостям спортивный инвентарь, бассейн или сауну.

## Заключение

В данном курсовом проекте были рассмотрены теоретические основы гостиничной сферы. Изучено развитие гостиничной индустрии в городе Казань на примере гостиничного предприятия «Давыдов». Выявлены рекомендации по совершенствованию организационной деятельности гостиничного предприятия.

В ходе проведенного исследования удалось убедиться в том, что индустрия гостеприимства играет огромную роль в туризме, в нашей жизни. Как и во всех отраслях бизнеса, успех гостиничного бизнеса обеспечивается его правильной организацией, в рамках которой большинство показателей деятельности предприятия зависят от того какова его организационная структура, каковы взаимосвязи между подразделениями и отдельными работниками гостиницы, как слаженно они выполняют свои функциональные обязанности. Все любят путешествовать, и каждый желает, чтобы его обслужили достойно. Уровень обслуживания должен быть максимально высок, дабы оставить хорошие впечатления о путешествии и вызвать желание вернуться в ту или иную гостиницу снова. На примере отеля «Давыдов» нам удалось рассмотреть услуги, предоставляемые гостям во время пребывания. Выбор довольно большой, но отель нуждается во многих совершенствах и улучшениях.

## Список используемых источников

1. Федеральный закон Российской Федерации О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. М.: Издательский центр «Академия», 2009.
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес (2-е изд.)/Серия «Высшее профессиональное образование». - Ростов н/Д: «Феникс», 2009г.
4. Ляпина, И. Ю Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учебное пособие / И. Ю Ляпина - М.: Издательский центр "Академия", 2011.208 с.
5. Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) [Текст]: учебник / Г.А. Папирян - М. Экономика, 2007 - 207с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие / Т. Л Тимохина - Книгодел, МАТГР, 2005.288с.
7. Федеральный закон Российской Федерации О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", от 5 февраля 2007 г. N 12-ФЗ
8. Журнал «Туризм и отдых» 5-11 марта 2012 г. № 8 (696)
9. Разработка концепции нововведений для российских отелей на основе зарубежного опыта: [Электронный ресурс]. <http://www.scienceforum.ru/2013/158/3814>

10. Типы гостиничных предприятий: [Электронный ресурс]. <http://www.2r.ru/articles/13>
11. Типы гостиничных предприятий: [Электронный ресурс]. <http://lluk.ru/typy-gostinichnykh-predpriyatij>
12. Туристские услуги - составляющие туристского продукта: [Электронный ресурс]. <http://lektsii.org/7-44917.html>
13. Отель «Давыдов»: [Электронный ресурс]. <http://davidov-hotel.ru>
14. Договоры: [Электронный ресурс]. <http://www.dogovor-contract.ru/blog/...>
15. Электронная коммерческая служба Booking.com: [Электронный ресурс]. <https://www.booking.com/hotel/ru/davidov.ru.html>
16. Рейтинг отелей: [Электронный ресурс]. <https://tophotels.ru/main/hotel/all119218>
17. Группа вконтакте: [Электронный ресурс]. <https://vk.com/club55728271>
18. Словари и энциклопедии в Академике: [Электронный ресурс]. <http://translate.academic.ru/Общероссийский+классифик..>
19. Туристическая библиотека: [Электронный ресурс]. [http://tourlib.net/books\\_tourism/senin09.html](http://tourlib.net/books_tourism/senin09.html)

20. Стандартизация гостиничных услуг: [Электронный ресурс]. [http://dw6.ru/standartizatsiya\\_gostinichnyh\\_uslug.html](http://dw6.ru/standartizatsiya_gostinichnyh_uslug.html)

21. Менеджмент туризма:[Электронный ресурс]. [http://www.vfmgiu-tourism.ru/sistema\\_upravleniya\\_turi..](http://www.vfmgiu-tourism.ru/sistema_upravleniya_turi..)