МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

КОЛЛЕДЖ

ОТЧЕТ

О ПРОВЕДЕНИИ, СОГЛАСНО УЧЕБНОМУ БИЗНЕС-ПЛАНУ,
ПРИКЛАДНЫХ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ

Курсовая работа (код 2125)

ТЕМА:

Описание критериев выбора места практики и методов представления своей кандидатуры, способствующих устройству студента на работу. Характеристика предприятия и обоснование причин выбора его местом практики.

Рег. номер 6775	Курс к-о 2
Направление /специальность	Гостиничный сервис
Фамилия	Майрамбек кызы
Имя	Зейнеп
Отчество	Таирова
Объект практики	Отель « Botany Beach»
ФИО куратора	Киргобакова Зарина Меирбековна
Предварительная оценка куратора	__ баллов _____подпись « ____» _____ 2017 г.
Работа принята в ИМЦ и зарегистрирована	№ 4 «25» 05 2017 г.

Бишкек 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....2

1. Критерии выбора места работы.....5
2. Методы подбора персонала.....8
3. Характеристика предприятия.....12
4. Обоснование выбора предприятия местом практики.....15

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....16

Список использованных источников.....17

РЕЗЮМЕ.....18

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за оплату краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и т.д.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. По ней все средства делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект», который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, причём число номеров, которое в нем имеется, должно превышать определенный минимум, определяемый каждой страной самостоятельно (например, в России - 10 номеров, в Италии - 7 номеров). Все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

Главным, классическим типом предприятия размещения туристов считается гостиница.

Существуют разные классификации гостиниц. В теории и на практике гостиничного хозяйства широко распространено деление отелей на группы, исходя из предоставляемых ими бытовых удобств и набора услуг. Эти классификации устанавливают соответствие категории отеля принятому стандарту обслуживания. По итогам аттестации каждой гостинице присваивается определенный разряд, который зависит от количественных и качественных характеристик ее здания, номерного фонда, инфраструктуры, системы жизнеобеспечения, а также уровня комфорта, ассортимента основных и дополнительных услуг, квалификации персонала, культуры сервиса.

Разрядность отражается на расценках, престиже, составе клиентуры отеля. Путешественнику она позволяет свободно ориентироваться на рынке туристического предложения: сравнивать гостиницы по качеству и стоимости обслуживания и выбирать подходящую.

Самыми распространенными классификациями являются:

- система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран, в международном туристическом обмене;

- система букв, используемая в Греции;

- система «корон», характерная для Великобритании;

- система разрядов.

Кроме того, гостиницы подразделяются на типы и виды.

Акватель - стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

Апарт-отель - отель, состоящий из квартир, цена на которые не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе, на самостоятельное приготовление пищи, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым инвентарем.

Бизнес-отель - специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов.

Ботель - небольшая гостиница на воде.

Бунгало - небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Широко распространено в международных молодежных турцентрах.

Мотель - гостиница для автотуристов, расположенная вблизи автомобильной дороги. Эти придорожные отели кроме комфортабельных

номеров, предоставляют места для стоянки машин, заправочные станции и станции технического обслуживания.

Отель - традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или курорте. Имеет большой штат обслуживающего персонала, предоставляет широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта.

Туристский приют - место для отдыха на маршруте с активным способом передвижения или для кратковременного пребывания туристов. Обычно располагаются в горных районах и т.д.

Ротель - передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами, имеется также общая кухня и туалет.

Флотель - плавающая гостиница, большой отель на воде.

В качестве места прохождения практики я хочу выбрать отель «Botany Beach».

Отель «Botany Beach» — новый, уютный, тихий и современный отель, работает с 2007 года. Отель состоит из 9 комфортабельно обставленных коттеджей-бунгало (на 54 места),2 номера из двух комнат в корпусе на 2 этаже,VIP-коттеджи по 4 места,летние домики (на 2 места),общая вместимость 68-70 человек.

Целью данной работы является анализ работы компании.

В соответствии с этим ставятся следующие **задачи**:

1. Собрать различную информацию об отеле «Botany Beach».

2. Систематизировать собранную информацию, проанализировать ее, отметить необходимые тенденции, сделать соответствующие выводы;

1.Критерии выбора места работы.

Наиболее важным фактором при выборе места работы является размер заработной платы. Этот критерий в приоритете у представителей всех профессий и специальностей, но наибольшее значение денежной составляющей будущей работы придают региональные представители. Таковы результаты опроса «Выберите два самых важных для Вас фактора при выборе работы», проведенного Исследовательским центром рекрутингового портала Superjob среди 10500 респондентов – представителей 35 профессий и специальностей.

82% региональных представителей, называя высокую зарплату одним из самых важных факторов при выборе работы, поясняют: «…Я не готов работать кем угодно, лишь бы заработок был высоким, и не готов работать в компании с низкими заработками, но суперинтересными задачами…».

Достойный заработок – один из приоритетных критериев и для медицинских работников: врачей (77%) и медсестер (76%). Системные администраторы также готовы заниматься своими достаточно однообразными обязанностями только за хорошую зарплату (также 77%). Закономерно, что высокий заработок является определяющим фактором и для высокооплачиваемых руководящих работников: 77% руководителей не готовы поступаться своими зарплатными ожиданиями и с каждой новой должностью поднимают планку все выше. Менее других озабочены денежной составляющей будущей работы архитекторы (52%), зато для них важен интерес к работе, нестандартные и сложные задачи.

Перспективы карьерного роста чаще других принимают во внимание при выборе работы банковские операционисты. 51% из них, устраиваясь на стартовую позицию операциониста, втайне лелеют мечты «вырасти» по службе. Стремятся найти место работы с возможностью дальнейшего повышения 44% прорабов и 41% переводчиков. Карьерные перспективы

принимают в расчет и сотрудники сферы сбыта: менеджеры по продажам и медицинские представители (по 41%). Менее других нацелены на карьерный рост руководители (22%). Видимо, карьерные амбиции большинства из них уже удовлетворены.

Интересные задачи, нестандартные рабочие ситуации — этот критерий является одним из определяющих для 49% программистов: «Самое главное работать, а не выкусывать оплачиваемые часы». Такого же мнения придерживаются 46% маркетологов и архитекторов, 45% аналитиков: «По-моему, самое важное в жизни - заниматься любимым делом…» Менее других ориентированы на интересные задачи медсестры и кладовщики (по 12%), вероятно, что это связано с тем, что их должностные обязанности четко определены.

Удобное расположение офиса — этот фактор особенно важен для жителей крупных городов. Чаще других его принимают в расчет работники секретариата и бухгалтерии. 42% офис-менеджеров, 40% секретарей, 39% бухгалтеров готовы рассматривать только вакансии организаций, расположенных недалеко от дома: «Удобное расположение офиса предполагает то, что добираться до него не более часа общественным транспортом». Закономерно, что реже других об удобстве расположения офиса вспоминали представители профессии, связанной с большим числом разъездов, — региональные представители (2%).

Хороший компенсационный пакет чаще важен квалифицированным рабочим и медсестрам (по 20%), медицинским представителям (18%) и охранникам (17%). Впрочем, составляющие компенсационного пакета у каждого разные. Для кого-то компенсационный пакет — это «оформление по ТК», другим необходим полис ДМС, бонусы и прочие корпоративные «плюшки».

Известность компании будущие сотрудники реже всего рассматривают в качестве важной характеристики при выборе работы. Однако для работников сферы сбыта известность работодателя значит достаточно много: товар производителя, зарекомендовавшего себя на рынке, продать значительно проще, чем продукцию малоизвестной компании. Одним из наиболее важных факторов при выборе работодателя для 17% медицинских представителей и 16% региональных представителей является известность компании. Похожими соображениями руководствуются 12% маркетологов и менеджеров по рекламе: продвигать товары и услуги компаний с хорошей репутацией приятнее и проще, чем продукцию малоизвестных и вновь созданных фирм. Реже других на подобную характеристику обращают внимание медсестры (2%) – больница она и есть больница.

Множество других важных аспектов выбора работы респонденты перечислили в разделе «другое». Неоднократно упоминалось о том, как важен подчиненным характер их будущего начальства, микроклимат в коллективе («…Адекватный руководитель, а не самодур»; «Доброжелательный коллектив»). Соискатели обращают внимание на график работы, условия труда, возможность обучения и повышения квалификации. Для некоторых кандидатов решающим фактором является предоставление работодателем служебного жилья, для других – возможность работать в свободном графике или удаленно.

2.Методы подбора персонала.

Методы можно условно поделить на две категории: внутренние и внешние. Первый вариант подразумевает под собой способ поиска и подбора работников при использовании внутреннего резерва кадров. В тот момент, когда в организации появляется новая вакансия (например, при расширении предприятия или при введении новой должности), руководящий состав направляет свое внимание на тех людей, которые уже числятся в штате сотрудников.

Традиционный способ подбора сотрудников довольно эффективен и отличается от остальных тем, что не требует какого-либо финансирования. Также положительной особенностью этого выбора является факт того, что сотруднику не придется тратить свое время на привыкание к новому обществу, так как он продолжит свою трудовую деятельность в привычном окружении. Однако внутренний метод подбора персонала имеет свой минус – ограниченность выбора и отсутствие возможности привлечения в компанию свежих сил. Внутренняя система подбора персонала может состоять из личной помощи работников организации. Такое решение редко используется в коммерческих предприятиях, но оно не менее популярно в современном мире. Заключается этот способ в том, что сотрудник может рекомендовать руководству назначить на вакантное место своего знакомого или родственника. Те, кто решил послушать мнение подчиненного, таким образом могут удачно заполнить свободные должности рядовых специалистов (в основном это касается неквалифицированных рабочих, например, уборщицы, подсобники). В этом случае фирма не затрачивает денежные средства на поиск кадров и обеспечивает необходимый уровень совместимости нового персонала с компанией при помощи их тесной взаимосвязи с уже работающими людьми. Несмотря на то, что слушать советы подопечных и принимать к себе на работу их близких является хорошим решением, любой руководитель должен знать о том, что тут много

минусов. Во-первых, содействовать развитию «кумовства» внутри компании – плохо. Во-вторых, этот вариант не дает возможности найти ценного и незаменимого сотрудника, так как поиск и подбор рабочего персонала «по знакомству» основывается на личной корысти советчика, а не на профессионализме нанимаемых кадров.

Тем, кто не хочет использовать методику внутреннего подбора штата сотрудников, специалисты рекомендуют обратить свое внимание на рекрутинговые агентства. Первая положительная черта этого способа заключается в том, что фирмы, деятельность которых направлена на подбор персонала, взваливают на себя всю работу, связанную с этим процессом. Наниматель же просто диктует личные условия и просматривает предлагаемые рекрутинговым агентством кандидатуры. Успешность такого поиска персонала зависит только от того, насколько правильно наниматель смог составить образ необходимого сотрудника. Однако немалую роль в этом играет то, насколько точно понял сформулированные требования заказчика менеджер рекрутингового агентства. Зачастую руководителям каких-либо организация советуется обращаться в фирмы, которые специализируются в поиске работников определенного уровня, например, директора, низший персонал, менеджмент и так далее. Но прежде чем принять такое решение, следует знать, что услуги этого агентства платные и стоят немалую сумму. Еще одним внешним методом поиска и подбора персонала стал интернет. На данный момент во всемирной паутине существует достаточное количество сайтов, на которых есть функция поиска сотрудников или же размещены объявления о вакансиях. В этом случае можно воспользоваться интернет-ресурсом, который освещает отечественный рынок труда, сайтом какого-либо печатного издания или рекрутингового агентства. Этот способ достаточно эффективен, но вместе с этим следует сразу готовиться к тому, что на подбор и отбор персонала, который будет отвечать всем установленным требованиям, может уйти очень много времени.

Нестандартные способы подбора персонала

С течением времени все стандартные и традиционные подходы постепенно теряют свою ценность и авторитетность. Им на смену приходят свежие идеи, новые и нестандартные методики. Такая тенденция не смогла обойти стороной и рынок труда, благодаря чему множество руководителей современных фирм начали использовать не совсем обычные методы поиска и подбора персонала. К нестандартным методам поиска сотрудников относятся:

- поиск на конференциях тематического характера и на профессиональных выставочных мероприятиях;

- рекламная рассылка по электронным почтам в интернете (спам);

- подписка на каком-либо тематическом веб-ресурсе, который специализируется на предоставлении сервиса по размещению объявлений соискателей и работодателей;

- завлечение личного штата сотрудников с предоставлением премии для поиска специалистов;

- привлечение персонала различных специальностей из провинциальных регионов с низким уровнем жизни.

Наравне с такими необычными подходами поиска работников, довольно востребованы и нестандартные методы оценки персонала:

- диагностика при помощи компьютера;

- оценка по голосу соискателя;

- тщательное проведение анализа резюме кандидата на должность;

- оценка соискателя по его фотографии;

- оценивание кандидата по: поведению в условиях неформальной обстановки;

- результатам медицинского осмотра;

- рекомендациям с предыдущего места работы;

- итогам проведения психологических тестов.

Нестандартные методы подбора персонала подразумевают под собой проведение не совсем обычного собеседования с соискателем (интервью). Такие собеседования разделяются на несколько видов:

- case-интервью (оценка коммуникабельности и находчивости соискателя);

- проективное интервью (оценка индивидуального восприятия какой-либо определенной задачи, поставленной перед кандидатом на должность);

- структурированное интервью (получение ответов от соискателя на строго последовательные вопросы);

- провокационное интервью (основывается на предварительном отказе соискателю в работе и проведение оценки его дальнейшего поведения);

- brainteaser-интервью (кандидат на должность обязан решить логическую задачу или ответить на замысловатый вопрос);

- стрессовое интервью (проводится в необычном месте или в процессе собеседования соискателю задаются неожиданные вопросы).

3.Характеристика предприятия:

Наименование	Отель «Botany Beach»
Отраслевая принадлежность	Гостиничный бизнес
Организационно-правовой статус	Общество с ограниченной ответственностью.
Вид деятельности	- Конференц-услуги; - Предоставление экскурсий; - Обслуживание гостей.

Отель «Botany Beach» — новый, уютный, тихий и современный отель, работает с 2007 года. Отель состоит из 9 комфортабельно обставленных коттеджей-бунгало (на 54 места),2 номера из двух комнат в корпусе на 2 этаже, VIP-коттеджи по 4 места, летние домики (на 2 места),общая вместимость 68-70 человек.

Пляж собственный, золотистый песок; оборудованный зонтами и шезлонгами. Бар на пляже. Зонты, шезлонги, пляжные полотенца – бесплатно. Каждую субботу проводится дискотека под живую музыку. Максимальное расстояние до пляжа — 150м.

Типы номеров:

- Коттедж-бунгало – двухместные номера с верандой, отдельным санузлом, душ с горячей водой, спутниковое ТВ, холодильник, столики и кресла.

- VIP коттедж на 4 человека — отдельный коттедж с гостиной и спальней. Кожаные диваны и кресла, кухонный гарнитур со встроенной техникой и посудой, ТВ с DVD- плеером, душ Шарко, отдельная зеленая лужайка.

Уборка номера – ежедневно, смена белья – 1 раз в неделю, смена полотенец – 2 раза в неделю, имеется room service.

- Номера-люкс(2-3 места) на втором этаже корпуса — состоит из

спальни и гостиной. Имеется отдельный санузел,душ с горячей водой,спутниковое TV, холодильник,мягкая мебель.

- Номер-люкс коттедж (3-4 места) включает отдельный санузел,душ с горячей водой,спутниковое TV, холодильник, кожанный диван и кресла, кухонный уголок.

Уборка номера – ежедневно, смена белья – 1 раз в неделю, полотенец – через 3 дня, имеется room service.

Питание: на выбор отдыхающего можно заказать только завтрак, полупансион или пансион. По заказу отдыхающих предоставляется свежий кумыс.

Для детей: игровые площадки, большой надувной бассейн, развлечения.

- 2 топчана в восточно-европейксом стиле;
- Кальян бар на берегу жемчужного озера;
- SPA салон – отеля «Botany Beach» поможет оздоровить, омолодить Ваш организм и снять стресс после городской суеты;
- Турецкий хаммам, финская баня;
- Настольный теннис;
- Охраняемая парковка;
- Конференц-зал “BOTANY”

Дополнительные услуги:

- Квадрацикл;
- Байдарка;
- Теннисный корт;
- Велосипед детский/взрослый;
- Бильярд;
- Ракетки для бадминтона;
- Баскетбол/волейбол/ футбол на пляжу;

- Шахматы/ нарды; - Компьютерные игры; - Надувные баллоны для детей; - Интернет; - Караоке, DVD зал; - Экскурсии по живописным, историческим местам озера Иссык-Куль; - Катание на катере, яхте; - Трансфер (легковые автомашины, бусы, автобусы); -Изготовление полиграфической продукции для проведения конференций, семинаров; - Наличие необходимого оборудования для проведения конференций, семинаров; - Эко туры, треккинг, кумысо-терапия (Чон Кемин, Кок Ойрок, оз.Гул-Тор, Жашыл Кол, р. Чон Кемин).	
Местонахождение	с.Кара-Ой (бывш. Долинка), в 8км от г.Чолпон-Ата, на северном побережье оз.Иссык-Куль. Тел.+996 (312) 418 863.

4.Обоснование выбора предприятия местом практики.

Своим местом практики я выбрала отель «Botany Beach» по ряду причин. Во-первых, это небольшой отель. Во-вторых, в отеле сплоченный коллектив и руководство. В-третьих, отель расположен у побережья оз. Иссык-Куль, что и дает возможность в свободное от работы время сходить на пляж. В-четвертых, при отеле есть общежитие для персонала. Это огромный плюс, который предотвращает лишние затраты. Эту информацию я узнала благодаря Ногойбаевой Ажар, которая также учится в колледже Академии Туризма на 3-м курсе. Она проходила практику в качестве официанта в 2016-м году. В этом году она поедет в отель в качестве администратора.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На современном этапе гостиничная индустрия как отрасль экономики достаточно быстро развивается, а гостиничный бизнес в целом увеличивает ВВП любой страны. Следовательно, этот бизнес выгоден, если правильно им управлять. Но также важно правильно подобрать штат сотрудников. Подбор персонала — это одна из основных обязанностей HR-менеджеров. Правильный выбор может помочь в увеличении производительности, прибыли и повышении «боевого духа» сотрудников.

Неправильный выбор обычно сказывается на большой текучке персонала или недостаточной компетенции сотрудников. Если выбрать не того человека, то придется снова тратить деньги на подбор новых людей. Это может существенно увеличить расходы любой организации.

Практика в отеле позволит не только закрепить теоретические знания, полученные в Академии, но окунуться в атмосферу гостеприимства, которая является основой корпоративного настроя коллектива работников отеля.

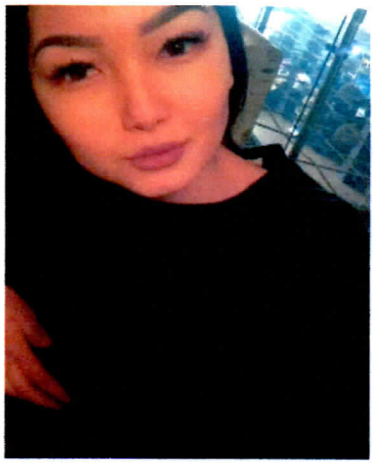
Список использованных источников:

1. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма;
2. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство;
3. http://botany-beach.ru;
4. https://www.superjob.ru;

Майрамбек кызы Зейнеп

Женщина, 18 лет (02.12.1998), не состоит в браке, детей нет

0 700393916
zeika02@mailcom.



Желаемая должность	**Горничная**
Зарплата	**не указана**
Тип работы	Не имеет значения
Район работы	
Командировки	готов к командировкам

Ключевые навыки

Основные	Ответственность, коммуникабельность, активная жизненная позиция, стремление развиваться, вежливость , быстрая обучаемость , инициативность, целеустремленность, умение располагать к себе, умение работать в команде.
Пользователь компьютера	уверенный

Дополнительная информация

Фотография, модель, танцы, волейбол, бокс

Пожелания к работе

Соблюдение ранее оговоренных пунктов при приеме на работу и трудовой договор.