

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА

**Курсовая работа (код 3 61)**

**ТЕМА:**

**Особенности материально - технического оснащения оказывающие благоприятное впечатление на клиента в гостевом доме «Семетей»**

Рег. номер 1117	Курс о-о 2 / з-о 3
Направление /специальность Туризм	
Фамилия Иманалиев	
Имя Бектурсун	
Отчество Доктурбекович	
Объект практики Гостевой дом «Семетей»	
ФИО куратора	Джапарова Н.С. _____подпись
Работа принята в ИМЦ и зарегистрирована	№ _____ « _____ » _____ 2017 г.

Бишкек – 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	3
<b>1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОСНАЩЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ</b>	5
1.1. Сущность, функции и задачи материально-технического оснащения на предприятии	8
1.2. Планирование, организация и управление материально-техническим оснащением	11
1.3. Роль материально-технического оснащения в привлечении клиентов	16
<b>2. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОСНАЩЕНИЕМ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «СЕМЕТЕЙ»</b>	18
2.1. Общая характеристика деятельности гостевого дома «Семетей»	18
2.2. Анализ материально-технического оснащения в гостевом доме «Семетей»	23
2.3. Проблемы материально-технического оснащения и пути их решения в гостевом доме «Семетей»	30
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	32
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>	34

## ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность* темы курсовой работы «Особенности материально-технического оснащения, оказывающие благоприятное впечатление на клиента» обусловлена тем, что конкурентное преимущество предприятия определяется, в первую очередь, комфортом. При этом комфорт, присутствие элементов фирменного стиля и современные технологии содействуют качественному обслуживанию клиентов в сфере гостеприимства и туризма.

Развитие рыночных отношений определяет новые условия организации материально-технического оснащения предприятий. Высокая конкуренция вынуждает предприятия изменять свою политику по отношению к материальным ресурсам, оборудованию, интерьеру, искать новые источники привлечения клиентов, изучать проблему эффективности их использования.

Задача материально-технического оснащения заключается в определении потребности предприятия в материалах и технических ресурсах, изыскании возможностей покрытия этой потребности, организации хранения материалов и выдачи, а также в проведении контроля за правильным использованием материально-технических ресурсов и содействии в их экономии.

Решая эту задачу, сотрудники службы снабжения должны изучать и учитывать спрос и предложение на все потребляемые предприятием материальные ресурсы, уровень и изменение цен на них и на услуги посреднических организаций, выбирать наиболее экономичную форму обслуживания, оптимизировать расходы.

Управление материально-техническим оснащением является одним из важнейших разделов деятельности предприятий. Вся работа по организации и планированию использования материальных ресурсов проводится в направлении создания условий для их максимальной экономии при одновременном повышении качества обслуживания.

*Объектом исследования* в данной работе является материально-техническое оснащение гостевого дома «Семетей».

*Предмет исследования* – особенности материально-технического оснащения, оказывающие благоприятное впечатление на клиентов гостевого дома «Семетей».

*Цель исследования* – это изучение преимуществ и недостатков управления материально-техническим оснащением на предприятии.

В соответствии с целью исследования необходимо решение следующих *задач*:

- рассмотреть сущность, предназначение и основные виды формирования материально-технического оснащения предприятия,
- охарактеризовать процесс планирования, организации и управления материально-техническим оснащением предприятия;
- рассмотреть особенности управления материально-техническим обеспечением гостевого дома «Семетей»;
- анализировать процесс управления и организации материально-технического обеспечения гостевого дома «Семетей»;
- обосновать основные направления совершенствования организации и управления материально-техническим обеспечением предприятия.

*Структура работы* представлена введением, заключением, двумя главами, списком использованных источников и приложениями. Во введении рассматривается актуальность, цель и задачи исследования. В первой главе рассмотрены основы материально-техническим оснащением предприятия. Во второй главе определены потребности в материальных ресурсах предприятия и предложены способы по совершенствованию. В заключение работы подведены итоги и даны рекомендации по совершенствованию управления материально-техническим оснащением предприятия.

# 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОСНАЩЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ

## 1.1. Сущность, функции и задачи методы материально-технического оснащения

*Материально-техническое оснащение* – это вид коммерческой деятельности предприятия по обеспечению материально-техническими ресурсами предприятия, осуществляемой от момента возникновения потребности в ресурсах вплоть до их использования при изготовлении продукции<sup>1</sup>.

При этом понятие материально-технического оснащения, или МТО может меняться в зависимости от специфики деятельности предприятия.

Суть материально-технического обеспечения заключается в пополнении товарных запасов и регулировании их объема в зависимости от спроса и предложения на рынке.

*Материально-технические ресурсы* – это вся совокупность инвентаря и материалов, деталей, запасных частей, инструментов, полуфабрикатов и готовой продукции, по которым предприятие ведет бухгалтерский учет<sup>2</sup>.

В основе классификации материально-технических ресурсов предприятия лежит специфика производства, основных направлений и видов его деятельности<sup>3</sup>.

Потребляемые материальные ресурсы на предприятиях можно разделить на основные и вспомогательные. К основным относятся материалы, не прошедшие первичной обработки – это сырье и полуфабрикаты. Вспомогательные материалы необходимы для обслуживания материально-технического оснащения предприятия.

Различные виды материальных ресурсов представлены на рис. 1.1.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Козловский В. А. Производственный менеджмент. – М.: ФУАинформ, 2001. С. 103.

<sup>2</sup> Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2005. С. 411.

<sup>3</sup> Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент. – М.: ПРИОР, 2008. С. 156.

<sup>4</sup> Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент. – М.: ЮНИТИ, 2003. С. 336.

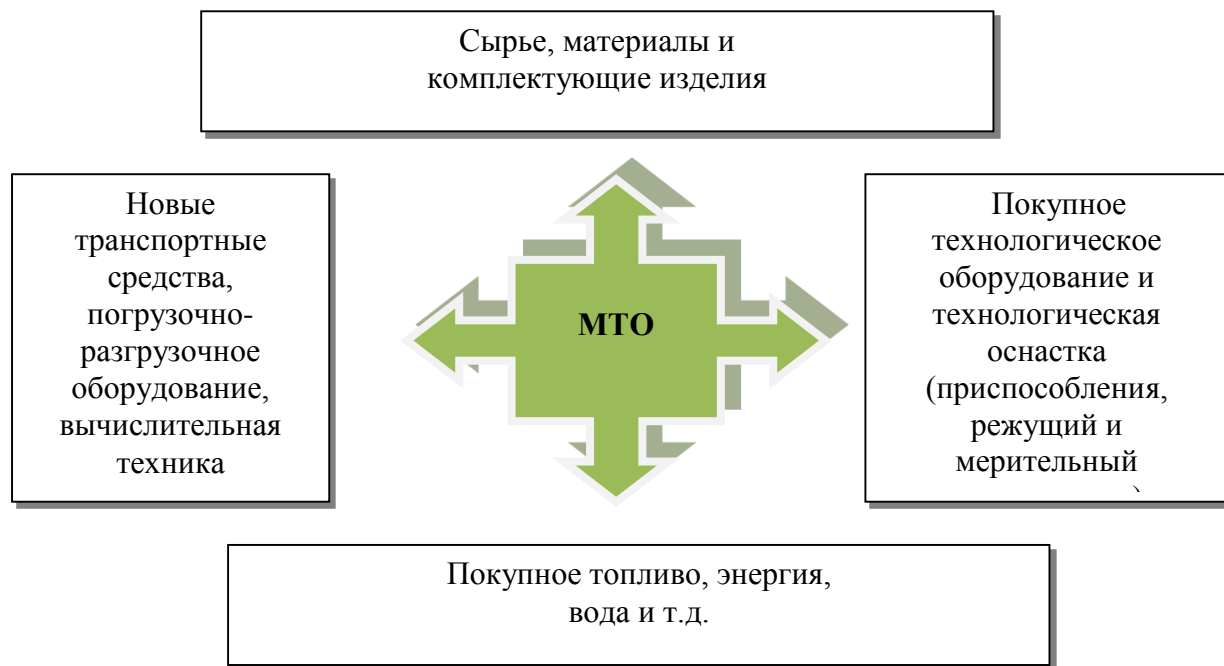


Рис.1.1. Виды материально-технических ресурсов предприятия

Наибольшую долю материальных ресурсов предприятия составляют *основные материалы*. К ним относятся предметы труда, идущие на изготовление продукции и образующие основное ее содержание.

К *вспомогательным* относятся материалы, потребляемые в процессе обслуживания производства или добавляемые к основным материалам с целью изменения их внешнего вида и некоторых других свойств (смазочные, обтирочные, упаковочные материалы, красители и т.д.).

Для полной характеристики видов материальных ресурсов в создании конкурентного преимущества предприятия следует также учесть различие в типах ресурсов – по степени развитости ресурсы подразделяются на основные и развитые, а по степени специализированности – на общие и специализированные. Сравнительная характеристика ресурсов этих групп представлена соответственно в таблицах 1.1 и 1.2<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Новиков О.О., Щербаков В.В. Коммерческая деятельность предприятий (фирм). – СПб.: Издательство СПбГУЭФ, 2009. С. 273.

Таблица 1.1

## Сравнительная характеристика основных и развитых материальных ресурсов

Критерий оценки	Ресурсы	
	Основные	Развитые
Стоимость (цена)	Относительно низкая – требуют небольших вложений, затрат труда и времени	Относительно высокая – требуют значительных вложений, затрат труда и времени
Доступность	Легкодоступные – возрастающая доступность как самих ресурсов, так и рынков	Труднодоступные – для приобретения, и особенно с точки зрения создания
Распространенность	Широкая – в силу доступности и относительно низкой стоимости	Ограниченная – в силу значительных и долгосрочных вложений, длительных процессов создания
Эффективность (производительность, доходность)	Относительно низкая	Относительно низкая
Значимость	Относительно невысокая – обеспечивает конкурентные преимущества невысокого порядка – неустойчивые, краткосрочные, низкоэффективные	Относительно невысокая – обеспечивает конкурентные преимущества невысокого порядка – неустойчивые, краткосрочные, низкоэффективные

Эта классификация материальных ресурсов исходит из различного характера потребления указанных групп и, следовательно, определяет неодинаковый подход к установлению норм их расхода, к определению потребности в них и выявлению путей более экономного их использования.

Краткий анализ предоставленных данных позволяет заключить, что конкурентное преимущество на основе развитых и специализированных ресурсов – преимущество более высокого порядка: более долговременное, устойчивое, эффективное и, что еще очень важно, труднокопируемое. Все это достигается лишь при условии дальнейшего совершенствования – развития и специализации, как показано в таблице 1.2<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Новиков О.О., Щербаков В.В. Коммерческая деятельность предприятий (фирм). – СПб.: Издательство СПбГУЭФ, 2009. С. 274.

Таблица 1.2

## Сравнительная характеристика общих и специализированных ресурсов

Критерий оценки	Ресурсы	
	Общие	Специализированные
Стоимость (цена)	Относительно низкая – в силу менее рискованных вложений большего и большей распространенности ресурсов	Относительно высокая – в силу более рискованных и целенаправленных вложений в создание и относительной редкости
Доступность	Легкодоступные – в силу распространенности и относительно низкой стоимости	Труднодоступные – в силу большей редкости и относительно большей стоимости, а также в силу требуемой базы в виде общих ресурсов
Распространенность	Широкая – в силу относительно низкой стоимости и базовой применимости	Ограниченная – в силу значительных и целенаправленных вложений, а также требуемой базы в виде общих факторов
Эффективность (производительность, доходность)	Относительно низкая	Относительно высокая
Значимость	Невысокая – обеспечивают конкурентные преимущества невысокого порядка – неустойчивые, краткосрочные, низкоэффективные	Высокая – обеспечивают конкурентные преимущества высокого порядка – устойчивые, долгосрочные, высокоэффективные

Таким образом, основными видами материальных ресурсов являются основные и вспомогательные, первые обеспечивают собственно сам процесс производства – это составляющие значительной части конечного продукта, вторые, напротив, участвуют в производственном процессе, но остаются на счетах предприятия, как необходимая часть дальнейшего процесса переработки и изготовления готового продукта.

Рассмотрим основные функции управления материально-техническим оснащением предприятия.

*Функции* материально-технического обеспечения классифицируются по характеру, как собственно коммерческие и технологические, и по роли – как основные и вспомогательные.





обмена (купли-продажи, аренды) с другим субъектом (продавцом, арендодателем).

*Вспомогательными функциями* коммерческого характера являются маркетинг и юридические функции. *Маркетинговые функции* коммерческого характера заключаются в определении и формировании реакции производителей на экономическое содержание предмета обеспечения, а также поиске, выборе и стимулировании конкретных поставщиков требуемых ресурсов. *Юридические функции* заключаются в обосновании и определении правового состояния экономического содержания предмета обеспечения, юридическом сопровождении и защите.

Взаимосвязь функций материально-технического обеспечения в общей системе создания ценностей (товара) представлена на рис.1.3<sup>8</sup>.

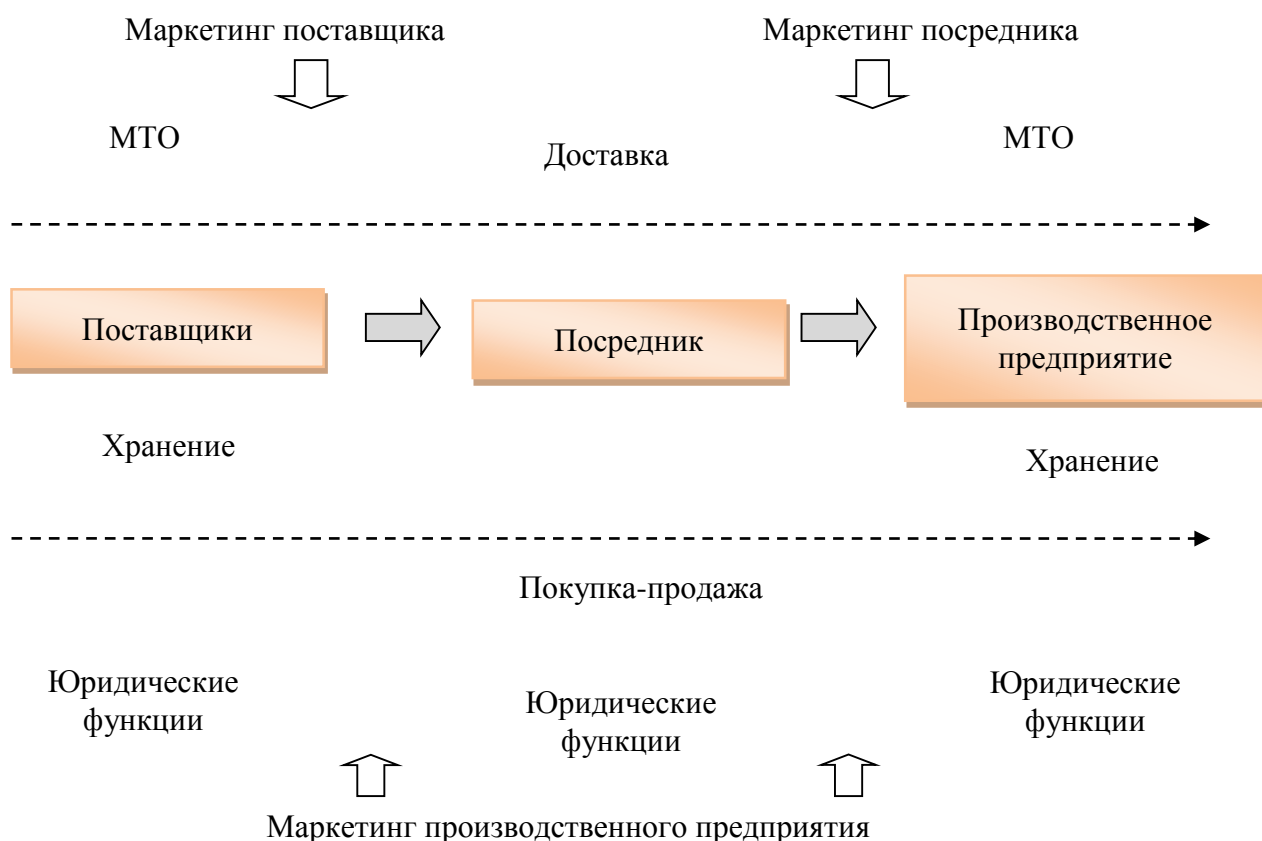


Рис. 1.3. Функции материально-технического оснащения предприятия

<sup>8</sup> Новиков О.О., Щербаков В.В. Коммерческая деятельность производственных предприятий (фирм). – СПб.: Издательство СПбГУЭФ, 2009. С. 266.

В процессе материально-технического оснащения в процессе создания продукта участвуют все вышеперечисленные функции, скорость и качество использования функций материально-технического обеспечения определяют конкурентные преимущества предприятия и влияют на качество изготавливаемой продукции.

## **2.2. Планирование, организация и управление материально-техническим оснащением предприятия**

Организация системы обеспечения предприятия материально-техническими ресурсами предполагает разделение и взаимосвязанное осуществление функций МТО на условиях экономической эффективности.

*Система МТО* предприятия формируется в соответствии с политикой МТО, которая обладает стратегической направленностью на достижение цели обеспечения, обусловленной изначально корпоративной миссией предприятия.

*Политика МТО* определяется конкурентной стратегией предприятия и отдельными функциональными стратегиями – сбытовой и производственной. Система МТО производственного предприятия, направленная в конечном итоге на достижение стратегических целей его развития, имеет собственное целеполагание в виде таких противоречивых целей, как сокращение издержек обращения (обеспечения) и создание условий для бесперебойного осуществления всей функциональной деятельности предприятия, в первую очередь производственной, и предполагает решение следующих задач<sup>9</sup>:

---

<sup>9</sup> Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент. – М.: Приор, 2003. С. 159

1. обеспечение и поддержание минимально необходимого уровня запасов ресурсов (и на этой основе – минимизацию издержек, вызванных связыванием ресурсов);

2. обеспечение оперативной, точной, комплексной, относительно дешевой и надежной доставки ресурсов субъектам-потребителям.

Обе задачи требуют применения логистического подхода для организации эффективной системы МТО. Значение эффективности МТО предприятия подтверждает хотя бы то обстоятельство, что материальные издержки могут составлять порядка 60% и выше от общего уровня издержек.

Объективно обусловленная потребность в создании и хранении запасов ресурсов, в свою очередь, определяет границы между системами внешнего и внутреннего МТО производственного предприятия, МТО предприятия в целом и отдельных его производственных структур (вплоть до рабочего места). Система внешнего обеспечения определяется сбытовой системой предприятий-изготовителей и поставщиков ресурсов, а также содержанием, характером и организацией хозяйственных связей и деловых отношений предприятия с ними.

Разработка политики МТО предваряется анализом и оценкой эффективности существующей системы обеспечения в целом, ее отдельных каналов и субъектов, анализом и оценкой соответствия проводимой предприятием политики обеспечения конкретным требованиям производства и сбыта, с одной стороны, и конкретным рыночным условиям, – с другой, а также соответствия стратегической направленности развития.

Обоснование политики МТО предприятия предполагает проработку широкого спектра вопросов в части определения и выбора:

- ресурсной политики;
- ценовой политики;
- коммуникационной политики, в частности, политики стимулирования предложения;

- инновационной политики и др.

Разработка и обоснование политики МТО сопровождаются расчетом соответствующих издержек (как в целом, так и по отдельным видам составляющих) с выявлением факторов и предложением мер по их сокращению. Минимизации (при прочих равных условиях) подлежат именно общие издержки как сумма оптимальных издержек отдельных составляющих всей системы обеспечения ресурсами. Логистический подход предусматривает минимизацию не только и не столько издержек сбыта, производства и МТО как таковых, сколько минимизацию общих издержек создания предприятием товара (ценности).

*Организационная структура службы МТО* предприятия включает инфраструктуру МТО и организационную структуру управления МТО.

*Инфраструктура службы МТО* представляется совокупностью подразделений обеспечения, осуществляющих весь спектр функций МТО ресурсами. Организация инфраструктуры заключается, таким образом, в определении состава обеспечивающих (технологических) подразделений МТО, распределении соответствующих технологических функций и ус установлении функциональных взаимосвязей и форм организационно-функционального взаимодействия между этими подразделениями.

*Целями службы материально-технического обеспечения* предприятия являются следующие:

- своевременное обеспечение подразделений предприятия необходимыми видами ресурсов требуемого количества и качества;
- улучшение использования ресурсов: повышение производительности труда, фондоотдачи, сокращение длительности производственных циклов изготовления продукции, обеспечение ритмичности процессов, сокращение оборачиваемости оборотных средств, полное использование вторичных ресурсов, повышение эффективности инвестиций и др.;

- анализ организационно-технического уровня производства и качества выпускаемой продукции у конкурентов поставщика и подготовка предложений по повышению конкурентоспособности поставляемых материальных ресурсов либо смене поставщика конкретного вида ресурса. Ради повышения качества входа предприятиям не следует бояться смены неконкурентоспособных поставщиков ресурсов.

Для достижения перечисленных целей на предприятии необходимо постоянно выполнять следующие работы:

1. проведение маркетинговых исследований рынка поставщиков по конкретным видам ресурсов. Выбор поставщиков рекомендуется осуществлять исходя из следующих требований: наличие у поставщика лицензии и достаточного опыта работы в данной области; высокий организационно-технический уровень производства; надежность и прибыльность работы; обеспечение конкурентоспособности выпускаемых товаров; приемлемая (оптимальная) их цена; простота схемы и стабильность поставок;
2. нормирование потребности в конкретных видах ресурсов;
3. разработка организационно-технических мероприятий по снижению норм и нормативов расхода ресурсов;
4. поиск каналов и форм материально-технического оснащения производства;
5. разработка материальных балансов и планирование материально-технического оснащения;
6. организация доставки, хранения и подготовки ресурсов к потреблению;
7. организация обеспечения ресурсами рабочих мест;
8. учет и контроль использования ресурсов;
9. организация сбора и переработки отходов производства;

10. анализ эффективности использования ресурсов;
11. стимулирование улучшения использования ресурсов.

Всеми перечисленными работами должен заниматься отдел материально-технического оснащения, находящийся в подчинении у заместителя руководителя предприятия.

*Организационная структура управления материально-технического оснащения предприятия* представляется состоящей из следующих отделов (рис. 1.4):



Рис. 1.4. Организационная структура управления материально-технического оснащения

*Отдел нормирования и планирования* обеспечения предприятия ресурсами можно поручить выполнение следующих функций: разработка методов оптимизации использования ресурсов в условиях данного предприятия; разработка нормативов расхода важнейших видов ресурсов по основным объектам предприятия; анализ эффективности использования ресурсов на предприятии; разработка стратегических и тактических норм и нормативов; разработка материальных балансов; разработка плана

обеспечения предприятия и его подразделений материально-техническими ресурсами (входит в состав бизнес-плана предприятия).

Ресурсообеспечение, таким образом, предусматривает организацию:

- приобретения и доставки ресурсов;
- складирования и хранения ресурсов;
- обработки, заготовки и подготовки ресурсов к производственному потреблению;
- управления МТО как функциональной деятельностью (в целом и отдельными ее функциями).

Таким образом, управление материально-техническим оснащением должно начинаться еще на стадии планирования потребности в материальных ресурсах. Организация материально–технического обеспечения предприятия должна включать в себя определение потребности в ресурсах, поиск поставщиков, выбор стратегии управления материально-техническими запасами в соответствии со спецификой деятельности предприятия, способами реализации и характером материальных ресурсов.

## **1.2. Роль материально-технического оснащения в привлечении клиентов**

Роль и значение материально-технического оснащения в деятельности предприятия состоят в следующем<sup>10</sup>:

- как деятельность, непосредственно предшествующая производству, материально-технического обеспечения не просто направлено на обеспечение ресурсами этой центральной функции предприятия по созданию товара (ценности), но и само в некоторой мере создает его потребительную стоимость и стоимость (ценность);

---

<sup>10</sup> Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент. – М.: Приор, 2002. С.153.



– материально-техническое оснащение выявляет, формирует и создает не только конкретные экономические результаты (и их вещественное воплощение) предприятия, но и конкретные потребности конкретных потребителей как самих ресурсов, так и изготавливаемых из них товаров (продукции, услуг) предприятия;

– материально-техническое оснащение обуславливает финансовые результаты (в первую очередь, издержки) производственного предприятия;

– материально-техническое оснащение как вид функциональной деятельности производственного предприятия во всей системе создания товара (ценности) является одним из источников его конкурентного преимущества (как прямого, так и косвенного);

– материально-техническое оснащение производства как компонент логистики и обеспечивающей подсистемы системы производственного менеджмента во многом определяет качество процесса переработки «входа» системы в ее «выход» – готовый продукт. При низком качестве входа системы невозможно получить высокое качество ее выхода. Процесс материально-технического обеспечения производства направлен на своевременную поставку на склады предприятия или сразу на рабочие места требуемых в соответствии с бизнес-планом материально-технических ресурсов.

В итоге цель материально-технического оснащения – доведение до конкретных производственных потребителей (производственных субъектов) конкретных ресурсов требуемых конструктивных, технологических свойств в необходимых количествах (объемах) в точное время (в точный срок) в определенном месте с допустимыми (минимальными) затратами.

На привлечение клиентов, кроме материально-технического обеспечения необходимо учитывать также великое множество других факторов, таких как: организация рекламы и продажи товаров, транспортные условия, состояние материально-технической базы и т.п.

## **2. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОСНАЩЕНИЕМ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «СЕМЕТЕЙ»**

### **2.1. Общая характеристика деятельности гостевого дома «Семетей»**

Гостевой дом «Семетей» находится по адресу: г. Чолпон-Ата, ул. Озерная, 33. Гостевой дом «Семетей» открылся 1 июня 2006 года. Это прекрасный уголок для семейного отдыха, здесь всегда рады старым и новым друзьям.

Организационно-правовая форма – частный предприниматель (ЧП) Мамбеталиев.

Гостевой дом «Семетей» расположен в 5 минутах от пляжа неподалеку от центра г. Чолпон-Ата за автовокзалом. Состоит из уютных, комфортабельных, полулюксовых номеров. В любое время года в пансионате имеется горячая вода. Все номера обеспечены спутниковым телевидением и кондиционером.

Гостевой дом «Семетей» представляет спортивную базу для предсоревновательной подготовки в виде крытого бассейна с подогревом длиной 10 метров и большого спортивного зала, оборудованного матами для: баскетбола, волейбола, мини футбола, регби, гимнастики, дзюдо и т.д. Так же к услугам клиентов: финская сауна и теннисный корт.

На территории гостевого дома находится открытый детский бассейн и детская площадка, wi-fi и охраняемая, просторная и благоустроенная парковка. В уютной столовой организовано трехразовое питание, меню составляется заранее по желанию отдыхающих. К услугам отдыхающих работает бар и буфет, а так же на территории имеется крытая площадка с возможностью приготовления блюд, в том числе и на костре.

Стоимость проживания зависит от даты заезда. Бархатный сезон на озере начинается с 7 июля и длится до 24 августа. В этот период цены выше, чем, к

примеру, в начале или в конце лета. В гостевом доме «Семетей» цены доступные, действует гибкая система скидок, особенно для постоянных клиентов. Так же при необходимости предоставляются транспортные услуги.

Расчет за весь срок проживания (с минусом суммы предоплаты, если таковая была) производится администратору по приезду, перед заселением.

Подсчет дней проживания осуществляется по принятым на Иссык-Куле правилам:

- если заезд утром, а выезд вечером, то при подсчете стоимости проживания, считаются и день заезда, и день выезда;

- если время заезда и выезда совпадают (утро-утро, обед-обед, вечер-вечер), то для подсчета стоимости проживания считаются сутки.

При заселении администратор регистрирует всех совершеннолетних отдыхающих по паспортам или удостоверениям личности, после чего передает ключ от номера, показывает и сдает номер.

Перед выездом необходимо сдать администратору переданное в аренду имущество: номер, ключи и др.

Курортный налог оплачивает пансионат. Пансионат работает по сезонному налоговому патенту.

В повседневной деятельности пансионата нужно правильно координировать и направлять грамотно обученный персонал для полного и четкого достижения поставленных задач и результатов. Умение общаться между собой, обмениваться информацией и помогать друг другу очень важно, и пансионат, который довел процесс координации действий между службами до совершенства, может считаться лидером рынка. Для того чтобы не умалять значение того или иного отдела или не превозносить себя в ущерб другим, нужно обладать большой дипломатичностью, уметь находить общие интересы, что напрямую зависит от правильной позиции руководителя пансионата, от того, как он строит работу служб, задает цель развития и ставит конкретные задачи. Руководитель обязан полностью контролировать работу

сотрудников, выполнение поставленных задач, а также помогать и участвовать в данной работе, для лучшего достижения поставленной цели.

Численность персонала гостевого дома «Семетей» составляет 13 человек. Большая часть из них работники в возрасте от 23 до 35 лет (что соответствует кадровой политике, ориентированной на подбор молодых работников), имеющие опыт работы в сфере туризма 3-6 лет, почти все работают со дня открытия, имеющие среднее, неполное высшее и высшее образование.

Периодически проводятся занятия по повышению квалификации и по профессиональной подготовке.

Персонал пансионата проходит медицинское освидетельствование, запись которого производится в санитарной книжке и санитарном журнале.

Набор новых сотрудников и реализация кадровой политики производятся непосредственно директором. При приеме на работу он проводит собеседование и лично оценивает качества и способности будущих сотрудников. Сначала заполняется анкета, а потом проводится собеседование.

Заработная плата для большинства работников основной источник дохода, а значит, наиболее мощный стимул повышения результатов труда и производства в целом. Поэтому заработной плате уделяется большое внимание. На предприятии существует фонд оплаты труда, из которого производится оплата работникам.

Гостевой дом «Семетей» заботится о своих работниках, поэтому, здесь существует система поощрений в виде премий к заработной плате. Премии начисляются директором и администратором по собственному усмотрению за заслуги в работе. Также производится оплата дополнительных видов работ и дополнительного рабочего времени, что чаще всего случается в периоды, так называемого наплыва клиентов.

Пансионат производит также работникам выплаты социального характера: материальная помощь, премии, льготы.

В процессе повседневной жизни, каждый работник несет определенную долю ответственности, как за имущество самого предприятия, так и за результаты своей деятельности. В свою очередь, предприятие перед работником несет аналогичную ответственность. Все вышеназванные отношения, подкрепляются и основываются трудовым договором и должностной инструкцией. В этих документах отражены взаимные требования между работником и пансионатом, порядок разрешения трудовых споров и конфликтов и т.д.

Организационная структура пансионата определяется его назначением, месторасположением, спецификой гостей, вместимостью. Структура является отражением полномочий и обязанностей каждого работника.

В гостевом доме «Семетей» сложилась линейно-функциональная структура управления, которая образуется в результате построения аппарата управления только из взаимоподчиненных органов в виде иерархической лестницы (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Организационная структура гостевого дома «Семетей»

Гостевой дом «Семетей» возглавляет директор, которому подчиняются:

администратор, служба питания, служба охраны, инженерно-техническая служба, уборочная служба.

В функции директора входит всестороннее изучение и мониторинг деятельности пансионата, контроль работы отдельных служб, определение и формирование маркетинговой стратегии и т.д. Кроме того, он решает вопросы финансового обеспечения гостей, получает отчеты от администратора и службы питания. Директор вместе с администратором ведут финансовый учет пансионата (учет расходов и доходов, ведение операций по учету оплачиваемого рабочего времени и др.).

Функциональными обязанностями гостевых служб являются<sup>11</sup>:

*Административная служба.* Отвечает за организацию правления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм, правил по охране труда, по технике безопасности, по противопожарной и экологической безопасности. Занимается решением вопросов, связанных с бронированием и размещением по номерам туристов, а так же отправка их домой. Обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта жилых помещений, занимается оказанием бытовых услуг.

От администратора зависит первое впечатление гостя. В процессе общения с гостями администратор должен обсуждать такие вопросы: цены за номер, сроки размещения и порядок оплаты. Задача администратора контролировать весь процесс приема и размещения гостя.

*Служба питания* включает в себя столовую, бар и кухню. Обеспечивает гостей услугами питания. Повар, по заявкам отдыхающих, составляет меню, а также обеспечивает доставку необходимых продуктов. Барное обслуживание

---

<sup>11</sup> Схема разработана самостоятельно по данным штатного расписания гостевого дома «Семетей».

заключается в основном в обеспечении клиентов напитками. Кухня является производственным центром. Повар готовит блюдо, а администратор контролирует цену конкретного продукта. Так же служба питания обеспечивает питанием сотрудников пансионата. Состав службы: повар, официанты (2 чел.).

*Служба безопасности* выполняет функцию поддержания порядка и безопасности в гостинице, то есть полностью курьирует территорию и наблюдает за ее состоянием не только в плане безопасности гостей от посторонних факторов, но и от не желательных ситуаций, которые порой возникают с самими гостями.

*Инженерно - техническая служба* создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи. Состав службы: сантехник, электрик, водитель, дворник-садовник.

В состав *уборочной службы* входят заведующий по хозяйственной части и горничные. Основные их функции - это приведение в надлежащий вид помещений и жилых номеров пансионата, а так же поддержание чистоты.

Все эти службы в совокупности образуют единый механизм.

Отдыхающие клиенты по принципу «пляжный отдых» наибольшее предпочтение отдают удобству на территории гостевого дома, но туристы, прибывшие в гостевой дом для посещения курортной зоны в целом, остаются довольны окружающей инфраструктурой, состоящей из следующих объектов:

- г. Бишкек - 258 км;
- Центр г. Чолпон-Ата - 600-700 м;
- Пляж городской - 200 м;
- Ярмарка с. Бостери - 7 км;
- центральный рынок - 1 км;
- оптовый рынок (10 мин. ходьбы);

- Центральный парк с детскими развлекательными аттракционами (в летнее время: батуты, машинки, лодочные аттракционы для детей, проводится выставка - ярмарка товаров народного промысла);
- продуктовые магазины;
- Историко-Этнографический Музей;
- офисы сотовых компаний «Мегаком» и «Билайн»;
- казино, рестораны, кафе, дискотеки;
- Кыргызтелеком;
- коммерческие банки «Кыргызстан», DOS CredoBank, «Айыл Банк», «БТА Банк»;
- обменные пункты валют;
- экскурсионное бюро (экскурсии, морские и горные прогулки);
- такси (в любом направлении).

Так же в пешей доступности находится культурный центр «Рух Ордо».

## **2.2. Анализ материально-технического оснащения в гостевого доме «Семетей»**

*Материально-техническое оснащение* является основным элементом успешной деятельности гостевого дома «Семетей». Вопросами определения и планирования потребностей материально-технического оснащения занимается менеджер инженерно-технической службы, получая поддержку своих решений от директора и администратора.

В гостевом доме «Семетей» номерной фонд состоит из:

- общее количество мест – 65;
- общее количество номеров – 25;
- полулюкс 2-х местные – 12;



– полулюкс 3-х и 4-ти местные – 13.

В номерах ежегодно проводится ремонт, полулюксы оснащены некоторыми предметами бытовой техники (телевизор, чайник и др.).

Рассмотрим перечень материально-технических ресурсов в гостевом доме «Семетей» в табл.2.1.

Таблица 2.1

Материально-технические ресурсы в гостевом доме «Семетей»

№	Наименование материальных ресурсов предприятия	Количество, шт.
1	кондиционеры	4
2	телевизоры, wi-fi	26
3	холодильник	2
4	кухонная плита	3
5	крытый бассейн	1
6	открытый бассейн	1
7	спортивное оборудование	1
8	садовый и парковочный инвентарь	1
9	вспомогательное кухонное оборудование	1

Перечень материально-технических ресурсов в гостевом доме «Семетей» намного шире, но в данном случае указаны основные виды ресурсов, оказывающие влияние на привлечение клиентов. Кроме того, лучший отдых туристов может быть обеспечен и оборудованием, находящимся в номерном фонде, столовой и в зонах отдыха гостевого дома.

Однако, по отзывам гостей, данные виды ресурсов материально-технического оснащения в наибольшей степени нуждаются в замене, как показано на рис.2.2.



Рис. 2.2. Предпочтения клиентов о материально-техническом оснащении гостевого дома «Семетей»

Для получения данных об особенностях материально-технического оснащения гостевого дома «Семетей» было проведено анкетирование гостей, в котором приняли участие 14 человек разного пола и возраста.

При проведении этого мероприятия была поставлена задача собрать информацию о впечатлении отдыхающих о предоставленных им услугах.

Время от времени необходимо проводить анкетирование клиентов – опрос гостей для оценки качества обслуживания и работы заведения в целом.

На вопрос «Удобно ли Вам отдыхать в гостевом доме «Семетей» более половины гостей ответили отрицательно (56%), ссылаясь на устаревшее материально-техническое оборудование, которое не устроило 65% отдыхающих. Отрицательный ответ был также получен от всех опрашиваемых (100%) и в отношении отсутствия на территории гостевого дома современных технологий, позволяющих чувствовать себя «как дома».

Отсутствие современных технологий относительно мебели, бытовой техники, кухонного оборудования, а также столовых предметов несомненно вызывает отрицательное отношение к комфорту и уюту гостевого дома. Но гостеприимное и благожелательное отношение сотрудников и качественное

обслуживание в кафе, номерах и на территории сглаживают недостатки материальных ресурсов.

Предметы мебели, частично состоящие из мебели ранее функционирующих пансионатов, детских лагерей и санаториев, обновленные в последние годы только в номерах класса «полулюкс» также не устраивают многих клиентов, предпочитающих современные и комфортные условия отдыха.

Таким образом, наибольшее количество клиентов отзываются негативно о материально-техническом оснащении гостевого дома «Семетей». Высокая стоимость бытовой техники, кухонного инвентаря, современных моделей мебели и интерьера является препятствием обновления данных ресурсов.

Рассмотрим долю затрат каждого материально-технического ресурса в общем составе МТО в гостевом доме «Семетей» на рис. 2.3.

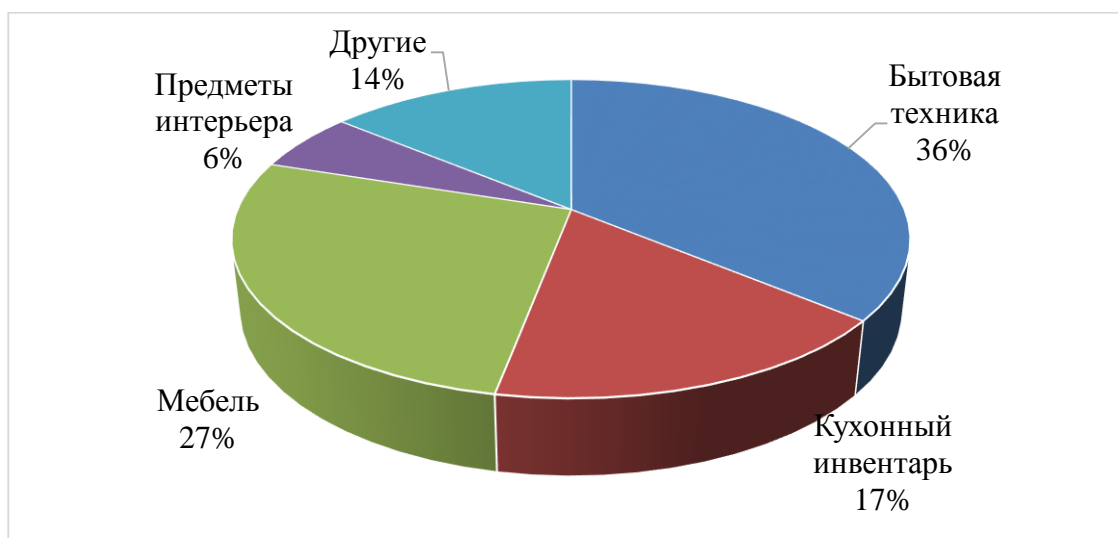


Рис. 2.3. Структура затрат на приобретение материально-технического оснащения в гостевом доме «Семетей»

Как показано на рис. 2.3, наибольшую долю затрат составляет бытовая техника (36%) – это кондиционеры, теплые полы, кухонная и бытовая техника, сантехническое оборудование и т.д. Такие ресурсы оказывают непосредственно благожелательное впечатление на клиентов, но стоимость их гораздо выше других активов.

Рассмотрим общие впечатления клиентов гостевого дома «Семетей» из числа отдыхающих. Диаграмма (рис. 2.4) основана на отзывах, благодарностях и претензиях.

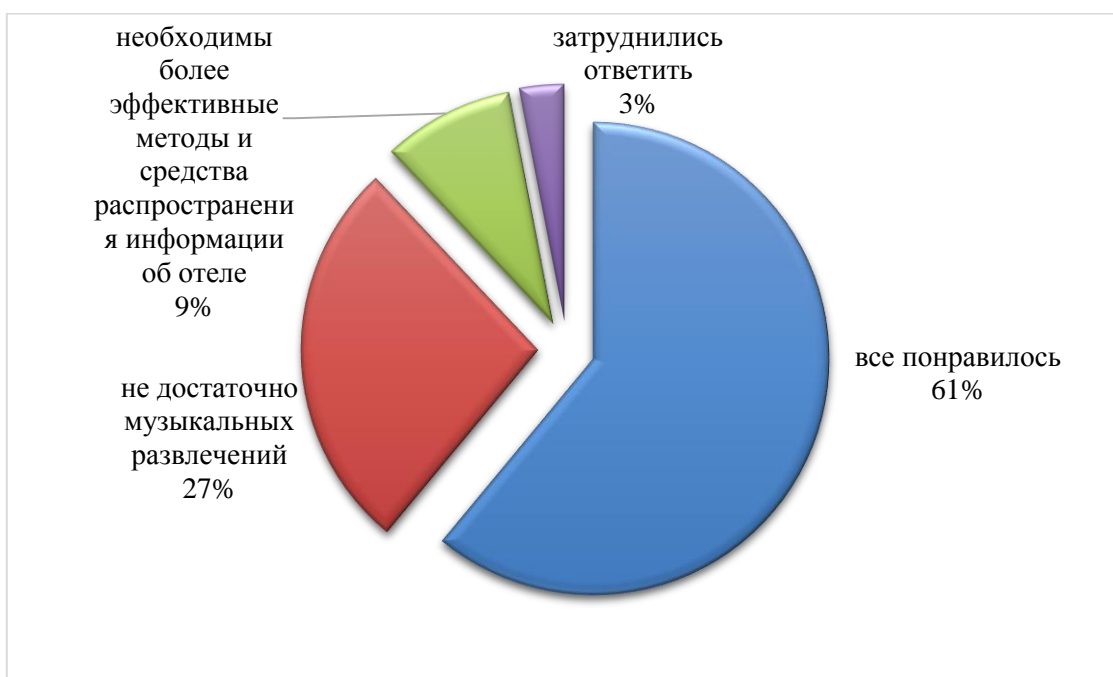


Рис. 2.4. Отзывы гостей об отдыхе в гостевом доме «Семетей»

По отзывам гостей выяснилось, что 61% все понравилось, 27% – не достаточно музыкальных развлечений, 9% посоветовали использовать более эффективные методы и средства распространения информации об отеле и 3% затруднились ответить.

Для оценки материально-технического оснащения важно знать не только угрозы, но и потенциальные возможности, а также слабые и сильные стороны. Такой анализ применяется не только для оценки конкурентоспособности гостиницы, он чрезвычайно полезен для определения стратегии развития заведения: исходя из весов факторов, можно легко определить приоритеты развития гостиницы.

Для этого был проведен SWOT-анализ МТО гостевого дома «Семетей», приведенный в таблице 2.2.

## SWOT-анализ МТО гостевого дома «Семетей»

<b>Внутренние сильные стороны (S)</b>	<b>Внутренние слабые стороны (W)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- месторасположение (центр города и вблизи пляжа);</li> <li>- благоприятный имидж пансионата;</li> <li>- качественная кухня;</li> <li>- индивидуальный подход к потребностям каждого клиента;</li> <li>- четко сформулированная стратегия: увеличение ассортимента предлагаемых услуг и улучшение качества обслуживания;</li> <li>- средняя стоимость предлагаемых услуг по сравнению с конкурентами;</li> <li>- скидки постоянным клиентам, группам.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- медленная замена старого оборудования;</li> <li>- отсутствие собственной развлекательной программы;</li> <li>- слабая маркетинговая политика (слабая политика продвижения услуги и слабая реклама),</li> <li>- отсутствие стремления привлечь новых клиентов;</li> <li>- нет определенных методов по мотивации и стимулированию работников пансионата.</li> </ul>
<b>Благоприятные возможности (O)</b>	<b>Внешние угрозы (T)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- доступная продажа современных предметов материальных ресурсов со скидками и в кредит;</li> <li>- продажа мебели, бытовой техники и предметов интерьера в интернет-сети;</li> <li>- увеличение клиентов во время проведения «Игр кочевников».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- короткий сезон;</li> <li>- изменение во вкусах и предпочтениях потребителей;</li> <li>- конкуренция, которая не позволит далее существовать только за счет постоянных клиентов.</li> </ul>

Таким образом, выявленные слабые стороны материально-технического оснащения гостевого дома «Семетей» показывают необходимость замены по нескольким причинам:

- отсутствие комфорта и возможности использовать стандартный набор материальных ресурсов для удобства отдыхающих оказывает неблагоприятное впечатление на клиентов;
- конкуренция, которая не позволит далее существовать только за счет постоянных клиентов, может предложить более комфортные условия.

Следовательно, для улучшения материально-технической базы гостевого дома необходимо подготовиться к угрозам, поступающим из внешней среды.

### **2.3. Проблемы материально-технического оснащения и пути их решения в гостевом доме «Семетей»**

На основании полученных данных рассмотрим основные недостатки и способы совершенствования материально-технического оснащения в гостевом доме «Семетей»:

- во-первых, нерегулярность заполняемости гостевого дома по причине короткого сезона не позволяет увеличивать доходы и своевременно обновлять материально-технические ресурсы;
- во-вторых, высокая стоимость материально-технических ресурсов для оснащения гостевого дома вынуждает предприятие использовать устаревшее оборудование.

Эффективное продвижение услуг гостевого дома заключается в том, чтобы потенциальный клиент сделал выбор в пользу именно этого, а не иного средства размещения, затратив на это минимум времени и энергии. Для клиентов большое значение имеет хорошая доступность (в основном транспортная, реже пешая) той или иной гостиницы. Если гостевой дом располагается на отдалении от остановки общественного транспорта или от магистральной дороги, следует позаботиться о доставке туристов непосредственно к месту проживания. Большую помощь в этом вопросе могут оказать партнеры по бизнесу - туроператоры и турагенты, с которыми следует заключить соответствующий договор.

В улучшении материально-технического оснащения предлагается использовать благоприятные факторы внешней среды, такие как доступная продажа современных предметов материальных ресурсов со скидками и в кредит. Если возникают трудности с доставкой, то сегодня становится популярной продажа мебели, бытовой техники и предметов интерьера в интернет-сети. Но наиболее важно увеличение дохода за счет роста клиентов во время проведения «Игр кочевников», информировании будущих клиентов о предоставлении услуг

размещения на собственном сайте на популярных языках среди туристов Кыргызской Республики.

Также необходимо предложить помощь дизайнеров по интерьеру, который может из подручных предметов (старой мебели, цветочных композиций и т.д.) улучшить зону отдыха гостевого дома «Семетей». А также по примеру телевизионных проектов российских и международных каналов самостоятельно изменить условия размещения гостиницы на более интересные, привлекающие клиентов к посещению «вновь и вновь».

Наиболее актуальным способом привлечения клиентов для туристов становятся услуги туристических компаний, предоставляющих не только маршруты, связанные с посещением и размещением туристов в гостиницы по предварительному договору, но и полное или частичное материально-техническое оснащение средствами таких компаний за определенную долю дохода от услуг размещения.

Немаловажное значение для привлечения и удержания клиентов в гостевом доме имеют многочисленные имиджевые факторы. В целом они определяют атмосферу дома, его уют. Имеет значение радушие хозяев, интерьер и неагрессивная окраска внутренних помещений, порядок во дворе, чистота жилища и особенно подсобных помещений.

Еще один фактор успеха - постоянство обслуживания. Оно означает, что клиенты гарантированно получают заказанную услугу «несмотря ни на что». Ссылки на то, что клиенты, особенно иностранные, больше никогда не посетят эту местность, несостоятельны, так как сформировавшееся мнение, передаваемое из уст в уста - намного эффективнее любой традиционной рекламы, размещаемой в средствах массовой информации.

Фактор постоянства относится и к ценовой политике гостевого дома. Крайне нежелательно менять расценки на обслуживание в середине сезона. Это создает значительные трудности в работе туроператора, который может реализовать туры заблаговременно.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В завершении исследования особенностей материально-технического оснащения, оказывающих благоприятное впечатление на клиентов, были изучены современные формы, принципы и методы материально-технического обеспечения, проведен анализ ресурсоснабжения в гостевом доме «Семетей». В итоге сделаны следующие выводы:

– Материально-техническое оснащение предприятие – это характеристика качества материально-технических ресурсов и регулирование их объема в зависимости от предпочтений клиентов, спроса и предложения на рынке. В состав материально-технических ресурсов входят: строительные материалы, технологическое оборудование, вспомогательное оборудование, транспортные средства, мебель, энергия, вода и т.д.

В гостевом доме «Семетей» основные недостатки материально-технического оснащения:

- устаревшее технологическое и вспомогательное оборудование;
- отсутствие современных технологий в предоставлении комфортных условий проживания;
- недоступность обновления материальных ресурсов по причине нерегулярной заполняемости гостиницы и низкой информированности клиентов о предоставлении услуг для размещения иностранных туристов и перспективных клиентов.

Другими недостатками материально-технического оснащения гостевого дома «Семетей» являются:

- высокая стоимость и проблема доставки таких материальных ресурсов, как мебель, бытовая техника и предметы интерьера;
- отсутствие дизайнерских навыков по улучшению интерьера здания гостевого дома, который также играет значительную роль в привлечении клиентов.



В результате исследования деятельности по материально-техническому оснащению в гостевом доме «Семетей» были выработаны следующие предложения:

- использовать благоприятные факторы внешней среды, такие как доступная продажа современных предметов материальных ресурсов со скидками и в кредит;
- снизить трудности с доставкой, используя интернет-сети для продажи мебели, бытовой техники и предметов интерьера;
- информировать будущих клиентов о предоставлении услуг размещения на собственном сайте на популярных языках среди туристов Кыргызской Республики, особенно во время проведения «Игр кочевников», что отразится на увеличении дохода за счет роста клиентов;
- предложить помощь дизайнеров по интерьеру, который может из подручных предметов (старой мебели, цветочных композиций и т.д.) улучшить зону отдыха гостевого дома «Семетей»;
- изменить условия размещения гостиницы на более интересные, привлекающие клиентов к посещению «вновь и вновь» по примеру телевизионных проектов российских и международных каналов самостоятельно;
- применить услуги туристических компаний, предоставляющих не только маршруты, связанные с посещением и размещением туристов в гостиницы по предварительному договору, но и полное или частичное материально-техническое оснащение средствами таких компаний за определенную долю дохода от услуг размещения.

В целом, материально-техническое оснащение в гостевом доме «Семетей» – это залог успешной деятельности на популярном рынке туристического сектора и услуг гостеприимства.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Бусыгин А.В.* Предпринимательство: Учебник. – М.: Дело, 2011.
2. *Виханский О. С., Наумов А.И.* Менеджмент. Учебник. Третье издание. – М.: Гардарики, 2011.
3. *Грибов. В.Д.* Менеджмент в малом бизнесе. – М.: Финансы и статистика, 2012.
4. *Журавлев В.А.* Управление закупками и снабжением на предприятии: конспект лекций. – Минск: ТетраСистемс, 2012.
5. *Забелин П.В., Моисеева Н.К.* Основы стратегического управления: уч. пособие. – М: Информационно внедренческий центр «Маркетинг», 2007.
6. *Камаев В.Д.* Экономика и бизнес. Теория и практика предпринимательства. – М.: ИНФРА–М, 2006.
7. *Кнорринг В. И.* Теория, практика и искусство управления. Учебник для вузов по специальности «Менеджмент». – 2-е изд., изм. и доп. – М.: Издательство НОРМА – ИНФРА -М, 2011
8. *Кузнецов Ю.В. Подлесных В.И.* Основы менеджмента. – Изд. ОЛБИС, 2013.
9. *Любимова Н.Г.* Менеджмент – путь к успеху. – М.: Агропромиздат, 2013.
10. *Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента / Пер. с англ. – М.: Дело, 2010.
11. *Пелих А.С., Джуха В.М., Дреев Г.А.* Практикум по экономике предприятий и отраслей промышленности: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону, 2008
12. *Пигунова О.В.* Коммерческая деятельность предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Минск: Вышэйшая школа, 2014.
13. *Шумаев В.А.* Теория и практика ресурсосбережения [Электронный ресурс]: монография/ Шумаев В.А. – Электрон. текстовые данные. – М.: Русайнс, 2016.