

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА

Курсовая работа (код 361)

ТЕМА:

**Особенности материально-техническое оснащения оказывающее
благоприятное впечатление на клиента в отеле «Достук»**

Рег. номер 5419	Курс 3-0 3
Направление /специальность	Туризм
Фамилия	Мигманова
Имя	Асия
Отчество	Искандеровна
Объект практики	Отель «Достук»
ФИО куратора (руководителя СпС)	Лебединская Ж. Г. _____
Работа принята в ИМЦ и зарегистрирована	№ _____ « ____ » _____ 2018г.

Бишкек - 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОСНАЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	5
1.1. Характеристика современного гостиничного предприятия.....	5
1.2. Понятие материально - технической базы и ее составляющие.....	10
1.3. Факторы, влияющие на эффективность деятельности гостиницы.....	16
2. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ОТЕЛЯ "ДОСТУК".....	24
2.1. Характеристика отеля "Достук".....	24
2.2. Особенности материально - технической базы отеля "Достук": недостатки и пути их решения.....	30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	33
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	35

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понятие гостиница – это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп.

Актуальность темы. В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще открываются новые гостиницы. Инновационные концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции, выходит из бизнеса.

Следовательно, гостиничному предприятию необходимо постоянно заботиться о повышении эффективности деятельности. Эффективность работы гостиницы отражает ее успешность в различных сферах. Высокая эффективность необходима для выживания и процветания любой гостиницы. Существует постоянная необходимость улучшать свою работу, чтобы гости были довольны обслуживанием и захотели еще ни один раз остановиться в этой гостинице. Для этого необходимо грамотно подходить к качеству обслуживания гостей персоналом, вопросу сервиса, а также материально - техническому обеспечению гостиниц. Большую часть российских гостиниц представляют гостиницы советской постройки. Они используют устаревшее оборудование, которое не только не эстетично, громоздко, не современно, но и не экономично.

Цель исследования данной работы – рассмотреть влияние материально - технической базы на эффективность деятельности гостиничного предприятия и ее совершенствование.

Задачи исследования:

1. дать характеристику современному гостиничному предприятию;
2. рассмотреть материально-техническую базу гостиницы и ее составляющие;
3. дать характеристику факторам, влияющим на деятельность гостиничного предприятия;
4. дать характеристику отеля "Достук";
5. рассмотреть материально - техническую базу отеля "Достук";
6. предложить мероприятия по совершенствованию материально - технической базы гостиницы.

Объектом исследования материально техническая база гостиничного предприятия.

Предметом исследования являются особенности материально технической базы гостиницы.

Методы исследования:

- теоретический анализ литературы по теме исследования;
- метод обобщения;
- метод сравнительного анализа.

Теоретическое и практическое значение данной работы состоит в анализе литературы по теме исследования, предложенные рекомендации по совершенствованию материально-технической базы гостиницы, которые могут быть использованы работниками гостиничной индустрии.

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Характеристика современного гостиничного предприятия

История гостиниц, насчитывает не одну тысячу лет. Упоминание о первых предприятиях индустрии гостеприимства – тавернах – можно найти в манускриптах, относимых учеными к эпохе античных Греции и Рима. С развитием торговли и связанных с ней разъездов стало совершенно необходимо организовать для путешествующих не только пищу, но и ночлег. Поскольку передвижение по стране было медленным, а путешествие долгим и трудным, и таверн на всех не хватало, многим путникам приходилось уповать на гостеприимство в частных домах.

Однако в том значении, которое им придается сегодня, гостиницы появились всего лишь несколько веков назад. Первой гостиницей, открытой в США, была CityHotel с 70-тью номерами на Бродвее в Нью-Йорке. Это знаменательное событие произошло в 1794г. Первым настоящим отелем – с коридорными, регистратурой, с замками на дверях номеров и даже с бесплатным мылом для гостей – был TremontHouse на 70 номеров, открытый в Бостоне в 1829г. В США большинство гостиниц были настоящими архитектурными шедеврами – с просторным вестибюлем, с бальным залом, с чудесами сантехники, а в некоторых случаях и с такими неслыханными в Европе того времени удобствами, как лифт, первый из которых был смонтирован в нью-йоркском отеле на Пятой Авеню в 1859г. Первым отелем с электрическим освещением был HotelEverett тоже в Нью-Йорке.¹

Индустрия гостеприимства на рубеже XIX - XX вв. становится важной отраслью экономики многих стран. Строительства гостиниц, подготовки персонала, ценообразования решали бизнес-союзов, акционерных обществ,

¹Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь – 3-е изд., перераб. и доп. – М.:ИНФРАМ, 2012 – С. 180.

корпораций. В начале XX века, среди других разных Лондонский синдикат владельцев гостиниц, французский Союз владельцев гостиниц. В 1906 г. возникает Международный союз владельцев гостиниц, объединивший владельцев 1700 средств размещения в разных странах.

1980-е гг., ознаменовались дальнейшей дифференциацией и сегментацией рынка гостиничных услуг, появлением более широкого выбора типов предприятий размещения. Многие предприятия попутно стали развивать другие виды деятельности: игровой бизнес, промышленное приготовление пищи, рекламную деятельность. В принципах рациональности также произошли изменения, нашедшие свое отражение в строительстве гостиниц вблизи аэропортов.

В настоящее время в мире выделяют корпоративных компаний, компаний по управлению отелями и компания, объединяющая независимую компанию.

В настоящее время в процессе расширения американские гостиничные сети за рубежом продолжается, хотя и не так стремительно.

В начале 1990-х гг. развитие гостиничной индустрии в мире заметно замедлился. Причины этого явления лежат в серьезный экономический спад, затронувший почти все развитые страны мира. В настоящее время теоретиками гостиничного бизнеса серьезная работа, направленная на поиск эффективных путей выхода из экономического спада. Следует предположить, что выход будет найден в одной из новых концепций гостиничных услуг, что вынудит отстающих, подтянув пояса, вновь стремиться в погоню за лидерами.

Гостиничное дело продолжает неизменно развиваться и приобретать новые формы своей деятельности, важнейшим содержанием которой является предоставление места временного проживания и удовлетворение потребностей людей как с точки зрения удобства оборудования, высокого качества предоставляемых продуктов питания, так и предупредительного гостеприимства и вежливости высококвалифицированного обслуживающего персонала.

Само понятие гостиница было упомянуто еще в Библейской Энциклопедии. И определялось как место или здание, нарочито назначенное для успокоения и отдохновения путешественников. В настоящее время гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, представляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Гостиницы обладают следующими признаками:²

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- представляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- ориентированы на свой сегмент потребителей;
- не входят в категорию специализированных заведений;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения.

Все средства размещения классифицированы по отдельным группам. Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия» включают гостиницы, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития. Группа «Специализированных предприятий» состоит из санаториев, лагерей труда и отдыха, размещения в коллективных средствах транспорта, а также конгресс - центрах. Группа «Прочие коллективные средства размещения» включают комплексы домов и бунгало,

²Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник/ Н.И. Кабушкина, Г.А. Бондаренко – 4-е изд., стер.– Мн.: Новое знание, 2009. – С. 168.

организованные в качестве жилища, предназначенного для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колесах, бухты для малых судов, а также молодежные общежития.

Для осуществления обслуживания гостей в гостинице предусмотрены следующие главные службы: бронирования; обслуживания; приема и размещения; эксплуатации номерного фонда; безопасности. Но это не значит, что в гостинице существует только пять служб. В гостиницах высокой категории могут также присутствовать различные инженерно-технические службы, служба маркетинга и рекламы, коммерческая, финансово-экономическая, административная, бухгалтерская и иные службы и подразделения.³

Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные. К услугам персонал которых вступает в непосредственный контакт с гостем, относятся служба бронирования, обслуживания, служба приема и служба горничных. К неконтактным службам отеля относятся коммерческая, финансово-экономическая, бухгалтерская, инженерно-техническая и прочие службы.

Служба бронирования существует в отдельности в гостиницах высшей категории или в крупных предприятиях размещения. В средних и малых гостиницах эта служба интегрирует со службой приема и размещения гостей. К основным функциям службы бронирования относятся прием звонков и их обработка, а также составление необходимой документации (графики заезда и карты движения номерного фонда).

Служба приема и размещения организует обслуживание гостей и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом гостиницы. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о

³Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство учебное пособие. – Томск:Издательство ГПУ, 2008 – С. 152.

составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания. В службу приема и размещения входят следующие сотрудники: руководитель службы приема и размещения; администратор; менеджеры службы приема и размещения; ночные аудиторы; консьержи; дворецкие; швейцар; багажисты; пажи (посыльные).

Служба обслуживания гостей является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу приема и размещения. Персонал этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием. Специфика службы обслуживания заключается в том, что персонал должен обладать максимально возможной информацией как о самой гостинице и ее службах, так и о местных условиях и достопримечательностях. В обязанности данной службы входит постоянное обновление такой информации, а также предоставление рекламной и оперативной информации. В состав данной службы входят: руководитель службы, директор прачечной-химчистки, дежурный по этажу, менеджер, служащий по уборке помещений, ночной дежурный.

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества гостиницы от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. В понятие имущество гостиницы включается и такой элемент, как его репутация. Большая часть преступлений в гостинице – это разного рода хищения. Основная часть краж происходит не у гостей, а в подразделениях гостиницы, которые непосредственно не контактируют с гостями.

Инженерно-техническая служба – одна из многочисленных служб гостиничного предприятия, которая возглавляется главным инженером или директором по эксплуатации здания отеля. В зависимости от размера гостиницы и ее категории, инженерно-техническая служба может иметь несколько подразделений. Чаще всего можно встретить административный отдел, инженерный отдел, а также различные ремонтные мастерские. Инженерно-технический отдел отвечает за поддержание инженерно-

технического оборудования, которые обеспечивают высокий уровень благоустройства, максимальные удобства и комфорт, в рабочем состоянии и их ремонт.

Все гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на транзитные и целевые гостиницы (курортные и туристские). Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Они расположены вдоль магистралей с большим движением. Проектируются как правило, малой или средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта, вне городской застройки. Имеют небольшой обслуживающий персонал, гаражи, автосервис, заправки. Наиболее популярны в этой категории мотели.

1.2. Понятие материально - технической базы и ее составляющие

В связи с постоянно возрастающей конкуренцией между гостиницами, необходимым является совершенствование материально - технической базы, что разрешит гостиничным предприятиям добиться конкурентного преимущества.

Основные фонды предприятий, учреждений и организаций представляют собой совокупность средств и орудий труда, действующих в натуральной форме в течение длительного времени как в сфере материального производства, так и в непроизводственной сфере. Различают основные производственные фонды, действующие на предприятиях и предназначенные для изготовления продукции (механизмов, оборудования, разного рода изделий и товаров), и основные непроизводственные фонды, действующие в сфере обслуживания в медицинских, бытовых, торговых, оздоровительных и других учреждениях.

Основные фонды гостиницы состоят из зданий, сооружений, придаточных устройств, машин и механизмов, различного оборудования,

автотранспорта, мебели и инвентаря со сроком службы свыше одного года. Они образуются в результате капиталовложений в строительство, реконструкцию, на приобретение мебели и оборудования.

В составе основных фондов гостиницы наибольший удельный вес составляют здания и сооружения. Здания подразделяются на основные и вспомогательные. Основными зданиями считаются гостиницы и отдельно стоящие столовые, спальные корпуса, клубы, спортивные комплексы с бассейном и др. К вспомогательным зданиям относятся котельные, прачечные, материальные и производственные склады, гаражи и другие отдельно стоящие здания находящиеся на балансе туристского учреждения и других организаций.

К инвентарным сооружениям гостиницы относятся:⁴

- водонапорные станции, бассейны, резервуары, подогревательные устройства, включая фундамент, и арматуру;
- спортивные площадки, теннисные корты, аттракционы, гребные и лодочные станции, парковые дорожки, скульптуры, памятники, ограждения;
- подпорные стены, канализационные сооружения и другие коммунальные сооружения, фонтаны;
- прилегающие дороги со всеми вспомогательными устройствами.

В техническое оснащение зданий и сооружений входит также следующее основное техническое оборудование:

- газовое оборудование местных котельных, отопительных печей, котлов, газорегуляторные установки и пункты;
- первичные средства пожаротушения и средства системы противопожарной автоматики;
- средства автоматизации, диспетчеризации, инженерного оборудования, средства связи и контрольно-измерительные приборы;

⁴ Бажуков В.И. Конкурентоспособность гостиничных предприятий: учебно-методическое пособие. – М.: ИНИОН, 2007 – С.94.

- уборочные машины и другое электрооборудование (пылесосы, тележки всех назначений, моечные комплекты, автоматы для чистки обуви, продажи напитков и сигарет, холодильники).

К подсобным службам и помещениям зданий (корпусов) отеля, непосредственно обслуживающим туристов, относят обычно все сервисные:

- хозяйственный склад;
- камеру хранения;
- пункты оказания бытовых услуг (ремонта и чистки обуви, ремонта и глажения одежды, срочной стирки и химчистки, парикмахерские);
- технические мастерские;
- киоски (газетные, аптечные, сувенирные);
- кассы продажи транспортных билетов;
- медпункт и изолятор;
- пункт почтовой связи;
- комнаты для администрации;
- комнаты обслуживающего персонала (на этажах);
- пункты оказания различных дополнительных и спортивно-оздоровительных услуг (сауна, бильярдная, библиотека, туркабинет, лыжехранилище, пункт проката спорт- и культурного инвентаря и др.);
- помещения или площадки для разборки, пакетирования, хранения (до транспортировки) и погрузки мусора.

К передаточным устройствам относятся передатчики тепловой и электрической энергии, трубопроводы со всеми промежуточными устройствами для трансформации и передачи энергии, электросети. Передаточными устройствами являются также водонапорные устройства и водораспределительные механизмы, радиосвязь, телефонные сети и сети наружного освещения территорий.

Здания гостиницы должны отвечать экономическим и техническим требованиям. Все виды зданий должны быть долговечными, прочными, экономичными при строительстве и эксплуатации, должны отвечать

требованиям пожарной безопасности, обеспечиваться инженерным оборудованием.

Для обеспечения функциональных требований, которые связаны с созданием максимально удобных условий для жизнедеятельности, при строительстве здания гостиницы необходимо:⁵

- определить основные функциональные группы помещений и обеспечить требуемые взаимосвязи между ними в соответствии с протекающими в них процессами;
- учесть влияние природно-климатических условий на процессы, происходящие в гостинице;
- учесть особенности режима проживающих и режима работы обслуживающего персонала.

Здания гостиницы состоят из жилой и общественной частей. Общая часть здания состоит из помещений приемно- вестибюльной группы, предприятий питания, помещений, связанных с предоставлением различных услуг, и административных помещений. Обычно вестибюль является центральным помещением, вокруг которого располагаются остальные. Административное помещение удобно размещать с двух сторон коридора. Предприятия питания могут составлять анфиладную композицию: залы ресторана, бар, кухня, подсобные помещения располагаются одно за другим. Если в гостинице есть большой зал, который занимает целый этаж, то можно говорить и о зальной композиции. Жилые номера могут размещаться с одной или с двух сторон коридора. Городские гостиницы категории одна и две звезды могут занимать отдельные секции жилых домов. Жилые номера объединяются в квартиры, которых на этаже может быть несколько. Сложность и многообразность функциональных процессов в гостинице вызывают необходимость соблюдения взаимосвязи помещений и правильного

⁵Сергеева Ю.С. Гостиничный бизнес: конспект лекций/ Ю.С. Сергеева – М.: Приор -издат, 2009. – С. 143.

их расположения. Размещают помещения с учетом функциональных процессов и схемы перемещения людей в здании.

Общественные помещения гостиницы могут быть расположены в надземных, подвальных, цокольных этажах. К общественным помещениям относятся помещения приемно-вестибюльной группы общественного питания, предприятия бытового обслуживания, спортивно-оздоровительного обслуживания, развлекательного назначения, служебно-бытовые и технические. В зоне отдыха общественных помещений предусматриваются ковры или ковровые покрытия пола, художественные композиции, декоративное озеленение, музыкальное вещание.

Жилая часть гостиницы представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей. Связь между этажами осуществляется с помощью лифтов и лестниц. Жилой этаж состоит из жилых номеров, вспомогательных помещений. Горизонтальных коммуникаций и узлов вертикальных коммуникаций. Стандартный гостиничный номер состоит из прихожей и жилой комнаты, санитарного узла. Техническое оснащение номера включает в себя телефонный аппарат, освещенное и будильное устройство, мини холодильник или мини - бар. Оснащение номеров мебелью и инвентарем состоит из кровати, комплекта постельных принадлежностей и белья, прикроватных тумбочек, вешалкой для верхней одежды и головных уборов, шкафа с полками с вешалкой и плечиками, стола или туалетного столика, стульев, подставки под телевизор, зеркала в полный рост или большого размера, плотных занавесок, набора письменных принадлежностей, информационного материала.

Согласно требованиям, гостиницы должны быть оснащены инженерно-техническим оборудованием, обеспечивающим высокий уровень комфорта и максимальные удобства для проживающих.

В процессе эксплуатации основные фонды гостиницы обесцениваются и физически изнашиваются, т.е. происходит износ фондов. Различают два вида износа. Физический износ основных фондов – материальное изнашивание

элементов основных фондов, постепенная утрата ими потребительной стоимости в результате их использования в процессе труда и под влиянием сил природы. На физический износ зданий и сооружений влияет ряд факторов, связанных с их технической эксплуатацией и обслуживанием, в том числе:⁶

- период пребывания зданий в эксплуатации;
- качество и своевременность текущего и капитального ремонтов;
- стоимость строительно-монтажных работ и материалов, которые используются во время ремонта зданий;
- правила эксплуатации объекта.

Моральный износ основных фондов – это старение и обесценивание отдельных элементов основных фондов под влиянием технического прогресса (появляются гостиницы, превосходящие прежние по технико-экономическим характеристикам) Моральный износ характеризуется степенью комфорта, удобства и рациональности, соответствием здания своему назначению.

Физический износ устраняют путем выполнения всех мероприятий технической эксплуатации, включающих в себя капитальный ремонт, при проведении которого заменяются изношенные детали конструкций и частей здания. Моральный износ можно ликвидировать частично при капитальном ремонте, а полностью только при проведении реконструкции.

Планирование материально-технической базы гостиниц на современном этапе призвано решать следующие задачи:

1) способствовать повышению технического уровня производства услуг, способствовать внедрению автоматизации, новых технологий, а также расширению ассортимента дополнительных услуг, которые, в свою очередь, являются важнейшим фактором увеличения прибыли гостиницы;

2) она должна обеспечить непрерывность работы гостиничного предприятия, что достигается путем правильной организации поставок

⁶Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие. – М.: Издательство РДЛ, 2006 – С. 124.

материалов в гостиницу в необходимом количестве и соответствующего качества;

3) материально-техническая база должна быть направлена на повышение качества обслуживания путем закупки товаров высокого качества для наиболее полного удовлетворения клиента;

4) она должно быть направлено на повышение производительности труда;

5) план материально-технической базы должен быть направлен на экономию материальных ресурсов;

6) а также план материально - технической базы должен быть направлен на выполнение плана прибыли.

План материально-технического обеспечения гостиничного предприятия является его материальным балансом, в котором сведены все расчеты потребности в материальных ресурсах, необходимых для обеспечения производственного процесса, наличие остатков на планируемый период, а также определены источники снабжения.

1.3. Факторы, влияющие на эффективность деятельности гостиницы

Несмотря на динамичное и устойчивое развитие индустрии гостеприимства, ее состояние и перспективы находятся под воздействием многих факторов как внешнего, так и внутреннего характера, действующих как единично, так и комплексно.⁷

Все многообразие факторов, влияющих на состояние и развитие индустрии гостеприимства, можно разбить на две группы – внешние (макросреда) и внутренние (микросреда) факторы. К внешним факторам относятся: природные, политико-правовые, безопасность путешествий,

⁷Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. Заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – С. 124.

экономические и финансовые, культурные, инфраструктурно-коммуникационные, демографические, развитие торговли, новые и новейшие технологии.

Природные факторы – это ресурсы самой природы, оказывающие на гостиничный бизнес существенное влияние. Для индустрии гостеприимства на основное место выдвигаются вопросы экологии. В российском туризме существенно повысился спрос на экологически чистые направления. В следствии общественного влияния многие гостиницы значительно меняют характер своего развития. Гостиничные корпорации стремятся не строить многоэтажные гостиницы, тщательно разрабатывают схемы утилизации отходов жизнедеятельности.

Политико-правовые факторы воздействуют, если государство заинтересовано в развитии туристской отрасли. Это проявляется в общей концепции приоритетного развития индустрии гостеприимства, введении законодательных и нормативных актов, стимулирующих и регулирующих развитие гостиничного хозяйства, а также в финансово - экономических мерах по поддержанию и развитию инфраструктуры размещения, строительству гостиниц и развитию индустрии гостеприимства.

Фактор безопасности путешествий, по мере развития туризма, занимает все большее место. Для туристов развитых стран стало нормой ожидать от правительства стран, заинтересованных в приеме гостей, осуществления надлежащих мер по обеспечению безопасности жизни и здоровья туристов в местах отдыха и средствах размещения. Путешественники выражают обеспокоенность по поводу санитарного состояния средств размещения в посещаемых странах.

На индустрию гостеприимства оказывают влияние как макроэкономические факторы, так и микроэкономические факторы. Макроэкономическая нестабильность, рост инфляции и безработицы значительно беспокоят общество, и это часто приводит к тому, что население предпочитает воздерживаться от туристских поездок. В странах, где доходы

от туризма составляют значительную долю ВВП, инвестиции направляются на строительство новых гостиниц. Уровень цен на гостиничные услуги анализируется как один из важных факторов, определяющих выбор места отдыха.

Социально-демографический фактор оказывает огромное влияние на развитие индустрии гостеприимства. В результате роста населения увеличивается туристский потенциал мира, в гостиничную деятельность втягиваются новые трудовые ресурсы. К демографическим факторам также относятся: повышение спроса на участие в специализированных поездках лиц одной профессии или общественной функции; неизменно растущий взаимный интерес народов в разных странах, имеющих единый или родственный язык, либо связанных общностью истории и культуры.

Для развития индустрии гостеприимства наибольшее значение играют возрастной, семейный и социальный состав населения. Различия в возрастном составе путешествующих привели к появлению специализированных средств размещения – для молодежи, лиц среднего и пожилого возраста. Социальный статус туристов приводит к появлению гостиниц различных ценовых категорий, ориентированных на людей разного достатка.

В последние годы наблюдаются изменения в идеалах и типе семьи. Все большее число людей не стремятся иметь семьи. Возрастает средний возраст вступления в брак и количество неполных семей. Снижается продолжительность отпуска – он все чаще разбивается на 2 - 3 части. Родители чаще берут с собой детей во время отпуска и в служебные командировки. Это раскрывает новые возможности для гостиниц, в том числе по обслуживанию детей. В то же время идет развитие индустрии отдыха и развлечений в выходные дни.

Важное значение для туризма имеет инфраструктура размещения. Для развития международного туризма, основное значение имеет сложившаяся в туристской дестинации система предприятия размещения. У туристов и постояльцев гостиницы не должно возникать коммуникационных барьеров

при налаживании контактов с персоналом отелей и получении нужной для них информации.

Склонность к тратам характерна почти для всех без исключения туристов, имеющих желание увезти из региона или страны сувениры, национальные изделия, печатную продукцию, поделки, спортивный инвентарь, карты, одежду. Большинство предприятия размещения поняли выгоду от развития торговли туристскими товарами, и почти каждая уважающая себя гостиница предлагает услуги по приобретению туристских товаров и выполнению туристских работ, как в структуре комплексного гостиничного продукта, так и в качестве отдельных дополнительных услуг.

Внутренние факторы представляют собой достаточно сложную и порой трудно диагностируемую группу факторов субъективного характера, действующих преимущественно комплексно и оказывающих существенное влияние на выбор потребителей. Данная группа факторов включает в себя подгруппы: социально-экономические, мотивационные, поведенческие, поставщики, посредники, конкуренты и клиенты.⁸

Подгруппа социально-экономических факторов включает в себя: суммарные денежные доходы потребителей, общую емкость рынка услуг гостеприимства, средние денежные доходы на одну семью, в том числе доход на каждого члена семьи, общую структуру доходов и расходов потребителей, в том числе расходы на отдых и путешествия, количество выходных и каникулярных дней, продолжительность оплачиваемых отпусков. Данная подгруппа факторов иногда оказывает решающее влияние при выборе того или иного путешествия или вида отдыха, а в ряде случаев может исключать его вообще. Для решения этих проблем необходима поддержка государства через систему социальных программ, рассчитанных на обеспечение полноценным отдыхом и лечением малообеспеченных слоев населения.

⁸Круль Г.Я. Основы гостиничного дела: учебное пособие. – К.: Центр учебной литературы, 2011 – С.368.

Конкурентоспособность предприятий сферы гостеприимства во многом зависит от результативности проводимой гостиницей ценовой политики. Использование данного инструмента в гостиничном бизнесе сопряжено с определенным риском, так как при неумелом обращении с ним могут быть получены непредсказуемые и даже отрицательные по своим экономическим последствиям результаты.

Персонал, его потенциал является важным фактором, характеризующим предприятие. Для услуг гостеприимства важность этого элемента экономического потенциала организации значительно велика, поскольку от уровня профессионализма персонала, его умения работать с людьми зависит качество услуги и обслуживания гостя. Способность персонала быстро обучаться, осваивать новые профессии и обретать навыки, необходимые для работы в современных условиях является существенным преимуществом, способствующим обеспечению конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Первоначально полученного профессионального образования работнику гостиницы мало, поскольку меняются требования гостей к уровню обслуживания, улучшаются технологии оказания услуг и предприятия сферы гостеприимства должны постоянно заниматься проблемами увеличения квалификации, подготовки и переподготовки персонала. Это касается всего персонала – начиная от горничной и завершая руководителем предприятия. Эта проблема в современных условиях является крайне актуальной, так как качество обслуживания клиентов в российских гостиницах все еще отстает от уровня международных требований и стандартов.

Не менее значительной проблемой предприятий индустрии гостеприимства является текучесть кадров. Частая сменяемость персонала, с одной стороны, приводит к ухудшению качества обслуживания, а с другой, увеличивает издержки предприятия. Одной из причин, которую часто называют увольняющиеся, является низкий уровень заработной платы,

которая недостаточно компенсирует затраты труда, связанные с повышенным нервно–эмоциональным напряжением.

Особое место занимает фактор сезонности. Фактор сезонности оказывает значительное влияние на функционирование любого предприятия размещения, так как гостиницы зависят, прежде всего от мощности туристских потоков в дестинацию. Выделяют три группы факторов, оказывающих влияние на сезонность обслуживания: особенности вида туризма; природно-климатические; особенности труда и отдыха потребителей.

Сезоном для того или иного туристского района принято считать период года, когда ежемесячное количество прибывающих туристов превышает их среднемесячное число за год. В случае существования двух сезонов между ними протекают межсезонные периоды. При наиболее высоком в году заезде пользуется термином «горячий сезон»; период почти полного отсутствия туристов принято называть «мертвым сезоном».

К негативным последствиям сезонности можно отнести тот факт, что в течении большей части года основная масса мест в гостиницах практически остается невостребованной. Для привлечения туристов вне сезона или для развития еще одного сезона – зимнего, предприятия размещения вынуждены проводить гибкую ценовую политику или осваивать новые услуги. Расширение сезона способствует и предоставлению бизнес-услуг – организация конференций, семинаров, встреч.

Репутация гостиницы, на первый взгляд не имеет ничего общего ни с организацией деятельности, ни с экономикой предприятия, однако значимость этого фактора велика. Репутация гостиницы очень часто формируется в результате оценки уровня и качества обслуживания самим гостем. Если человека обслужили хорошо, он расскажет об этом пятерым. Если же человек получил отрицательный опыт, он сообщит об этом десятерым. Имидж гостиницы формирует структуру пользователей услугами. Так для солидных бизнесменов, артистов очень важным является репутация средства

размещения, так как это не только соответствующий класс обслуживания для самого клиента, но и, в определенной степени, для окружающих характеристика успешности в жизни данного человека. Репутация является стимулом к первоначальному выбору гостиничного предприятия и основным мотивом к предпочтению перед конкурентами. В связи с этим репутация представляется важной выходной характеристикой деятельности предприятия сферы гостеприимства.

При характеристики качества гостиничной услуги необходимо учитывать и социальную значимость качества услуг. Гостиничные услуги получают различную оценку со стороны руководства, персонала гостиницы и клиентов.

Оценка качества проводится по следующим направлениям:⁹

- процесс оказания услуг;
- наличие свойств, способных удовлетворить потребности клиента (чем больше полезных свойств имеет конкретная услуга, тем выше оценивается ее качество);
- отсутствие недостатков в обслуживании.

Анализ качества гостиничных услуг помогает гостинице выявить имеющиеся недостатки, в качестве своих услуг, определить их слабые и сильные стороны, обозначить основные направления работы по улучшению их качества, выбрать соответствующую стратегию.

Большое влияние на деятельность гостиницы оказывает состояние материально - технической базы. Материальные свидетельства, предъявляемые туристам гостиницами, разнообразны и хорошо продуманы. Это интересные с архитектурной или исторической с точки зрения здания гостиничных предприятий, привлекательные интерьеры, чистота и ухоженность помещений, скорость и качество обслуживания. Но при выборе гостиницы туристы обращают внимание не только на состояние материально

⁹Барышева А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб.пособие. – М.: Финансы и статистика, 2007. – С. 160.

- технической базы, но и на ее обеспечение. Важную роль могут сыграть не самые значительные детали – площадь номера, размер и тип кровати, наличие телевизора или интернета.

Внешний вид здания имеет большое значение для гостей при выборе места размещения. Интересное решение по отделке фасада добавит гостинице привлекательности в глазах многих потенциальных постояльцев. При выборе гостиницы первое, на что обращает внимание постоялец, это внешний вид гостиницы. Если видно, что она давно не ремонтировалась, доверия такая гостиница не вызовет. И жить в ней гость не согласится даже при выгодных условиях. В современное время больше привлекают гостиницы с необычной архитектурой или расположенные в исторических постройках, поэтому, при проектировании гостиницы перед архитектором ставится задача, спроектировать здание, которое составит конкуренцию уже существующим предприятиям.

Так же, не мало важную роль при выборе гостиницы является вывеска. Чем она ярче и оригинальна, тем больше шансов, что постоялец остановится в этой гостинице.

Внешний вид здания создает первое впечатление о гостиницы, но большее влияние на выбор постояльца влияет внутреннее оснащение гостиницы.

Таким образом, можно сделать вывод, что на деятельность гостиницы оказывают влияния как внешние, так и внутренние факторы. Одним из факторов является материально - техническая база. Состояние материально - технической базы гостиницы оказывает влияние на такие показатели эффективности деятельности гостиницы как коэффициент заполняемости гостиницы, прибыль и рентабельность. Показатели являются очень важными для любой гостиницы, поэтому, каждая гостиницы стремится их увеличить.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ОТЕЛЯ "ДОСТУК"

2.1. Характеристика отеля "Достук"

Отель «Достук» расположен в самом центре делового Бишкека, в доступной близости от всех важнейших культурных и административных центров города. Центральные проспекты, музеи и театры, посольства и госучреждения, банки и офисы, лучшие магазины, рестораны и клубы – всё это буквально «в двух шагах» от отеля. Своим оптимальным расположением и уровнем сервиса. Отель «Достук» воплощает в себе идеальные возможности для отдыха и бизнеса.¹⁰

Уютные номера, интерьер которых решен в элегантном классическом стиле. Мягкие тона мебели и внутреннего оформления номеров создают теплую атмосферу для приятного отдыха после долгого напряженного дня. Наши номера оснащены кондиционером и телевизором с плоским экраном. Также, в распоряжении гостей холодильник. В собственной ванной комнате установлены ванна и душ, предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности и полотенца. В числе прочих удобств, письменный стол. Плата за завтрак «шведский стол» включена в стоимость проживания, также по всей территории отеля работает бесплатный интернет WI-FI.

Отель "Достук" является одним из лучших мест для проведения и бизнес-встреч, и семейных торжеств и служебных корпоративов. Со вкусом украшенные рестораны и конференц-залы подойдут для любого мероприятия: от корпоративных праздников до пресс-конференций и презентаций. Отель "Достук" это сочетание удобства и комфорта по выгодным ценам.

Итак, к Вашим услугам:

¹⁰<http://dostukhotel.kg/>

- 3 конференц – зала: Большой (100 мест), Средний (50 мест), Малый (35 мест) с соответствующим оборудованием
- Рестораны и Бары (Ресторан «Arizona» на 60 человек, Банкетный ресторан "Imperial" на 200 человек и кафе "Долон" с китайской кухней на 50 человек)
- Ночной клуб "Heaven"
- Бизнес-центр, оснащенный компьютерами, оргтехникой, интернет, телефонной и факсимильной связью
- Оздоровительный комплекс (две сауны с бассейнами, тренажерный зал и массажный кабинет)
- Автостоянка, камера хранения, прачечная и сувенирный магазин (газеты, книги, открытки и сувениры).

Приветливый и квалифицированный персонал готов встретить каждого гостя и, окружив его заботой и вниманием, сделать все, чтобы от пребывания в нашем отеле остались только самые теплые и приятные воспоминания.

Структурные подразделения Отель "Достук"

Руководство:

–генеральный директор

–бухгалтер

Группа приема и размещения клиентов:

– старший администратор

–администраторы

– горничные

Группа эксплуатации:

–инженер

– электромонтёр по ремонту и обслуживанию эл. установок

– сантехник

– дворник

Главные обязанности генерального директора гостиницы включают в себя планирование, организацию, координирование всей деятельности

гостиницы, а также оценку выполнения поставленных целей. Эти обязанности требуют координации работы всех служб.

Бухгалтер ведет отчётность гостиницы, осуществляет все финансовые операции и выдает заработную плату персоналу гостиницы.

Группа приема и размещения клиентов:

Основными функциями группы размещения клиентов считаются:

- бронирование мест в гостинице;
- регистрация и размещение гостей;
- оформление расчетов при выезде гостя;
- предоставление различной информации.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление гостя, администратор в процессе общения с гостями, должен обсуждать такие вопросы:

- цены за номер;
- сроки размещения;
- порядок оплаты.

Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостя.

Горничные обеспечивают обслуживание гостей в номерах, поддерживают необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта жилых помещений, занимается оказанием бытовых услуг.

Группа эксплуатации создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевиденья и связи.

Все структурные подразделения отеля гостиницы учебного центра тесно взаимодействуют друг с другом в целях обеспечения гостям максимального комфорта при их проживании в гостинице.

Отель "Достук" предоставляет следующие виды услуг:¹¹

Платные услуги:

- проживание в номерах;
- доставка завтрака в номер;
- стирка и химчистка белья.

К бесплатным относятся:

- вызов такси;
- заказ авио - и железнодорожных билетов;
- заказ билетов в театры;
- прокат утюга;
- вызов скорой помощи;
- пользование интернетом и городская связь.

Обслуживающий персонал производит побудку по просьбе гостей. Уборка номера горничной производится ежедневно. Смена постельного белья производится 1 раз в 3 дня. Смена полотенец происходит ежедневно.

В каждом номере гостинице в папке с рекламой есть бумага для писем, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если гость просит убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили. Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована.

Внешняя среда организации определяется как множество сил и субъектов, оказывающих непосредственное или опосредованное влияние на функционирование организации и действующих за ее пределами. Анализ внешней среды является одной из составных частей определения конкурентоспособности предприятия на рынке.

Внутренняя среда предприятия – это люди, имущество и информация. Результатом взаимодействия компонентов внутренней среды является продукция.

¹¹<http://dostukhotel.kg/>

Персонал гостиницы преимущественно женский, имеет высшее и среднее образование. Опыт работы в данной сфере не менее одного года. Внимательность и вежливость по отношению к гостю обязательные требования к персоналу. Прием сотрудников осуществляется на основании Трудового Кодекса. Увольнение происходит по собственному желанию сотрудника, по соглашению сторон либо в связи с истечением срока трудового договора. С правилами внутреннего распорядка сотрудники знакомятся при устройстве на работу.

Наибольший доход гостиница получает в зимний и осенний период, что связано с наступлением сезона деловой активности, некоторый незначительный подъем наблюдается в марте – апреле года. В летний период наблюдается некоторый спад активности, что обусловлено летними отпусками. В целом дохода можно считать стабильными, в течение года нет значительных и резких колебаний.

В целях повышения доходов и привлечения новых клиентов, гостиницей проводится широкая рекламная деятельность, которая подразделяется на внутреннюю и наружную.

Наружная реклама осуществляется путем установления рекламных щитов. Информация о гостинице имеется во многих интернет-справочниках.

Что касается внутренней рекламы, то гостиница имеет вывеску с эмблемой. Различная печатная продукция используется гостиницей для стимулирования продаж непосредственно в офисе.

Гостиницей также осуществляется скрытая реклама. В частности в источниках СМИ периодически печатаются различного рода статьи, информация о гостинице распространяется среди учебных заведений Краснодара путем раздачи листовок о гостинице на кафедрах.

Расположение в центре города, вблизи от транспортных путей и деловых центров г. Бишкек повышает привлекательность гостиницы по сравнению с гостиницами аналогичного уровня обслуживания и цен.

В целях привлечения новых клиентов гостиница проводит постоянные рекламные акции, активно размещаем информацию о своих услугах в интернете.

В целом деятельность предприятия можно считать успешной. При этом необходимо отметить зависимость показателей бизнеса от общей экономической ситуации в стране, от уровня доходов населения и от степени развития индустрии бизнеса, т.к. сфера гостиничного бизнеса напрямую зависит от туризма.

В отеле "Достук" работник гостиницы обязан:

- соблюдать нормы, правила, инструкции по охране труда;
- уметь правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты;
- немедленно сообщать своему непосредственному руководителю о любом несчастном случае, а также о ситуации, которая создает угрозу жизни и здоровью людей.

Персонал, выполняющий работу должен:

- использовать защитную одежду в работе;
- обучаться, проходить инструктажи и быть информированы

Все помещения гостиницы, где трудится персонал, просторны, имеют достаточно высокие потолки, оснащены естественной и принудительной вентиляцией. Температура воздуха в помещениях не ниже 18°C, влажность воздуха в теплый период года 30 - 60%, в холодный – не более 70%, скорость движения воздуха в холодный период – до 0,3 м/с, в теплый – до 0,5 м/с.

В помещениях есть естественное (не менее одного окна) и искусственное освещение, обеспечивающее освещенность круглосуточно при лампах накаливания – 100 лк (в люменах), при люминесцентных лампах – 200 лк, в коридорах – естественное или искусственное освещение. Каждое рабочее место достаточно освещено, но освещение при этом не оказывает слепящего действия. Существует также аварийное освещение на случай эвакуации.

В гостинице соблюдаются санитарно–гигиенические нормы и правила, установленные органами эпидемиологического надзора КР в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов, эффективной защиты от насекомых и грызунов, обработки белья. Все газовое, водопроводное и канализационное оборудование установлено и эксплуатируется в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

2.2. Особенности материально - технической базы отеля "Достук": недостатки и пути их решения

Совокупность средств труда, функционирующих в гостиницах, составляет их материально - техническую базу. Она включает здание гостиницы, сооружения, их техническое оснащение (машины, оборудование), транспортные средства и др. В составе основных средств учитываются находящиеся в собственности организации земельные участки, объекты природопользования (вода, другие природные ресурсы).

В здание гостиницы установлена центральная система теплоснабжения. Она состоит из водогрейного котла, установленного в котельной здания, и чугунных радиаторов, установленных в помещениях гостиницы. Так же, для поддержания в помещениях гостиницы необходимой температуры воздуха, используются сплит-системы. Внутренний водопровод состоит из стальных труб, трубопроводной арматуры и металлических кранов. На раковинах и душевых установлены смесители, срок службы которых составляет 2 года, которые при активном использовании быстро приходят в негодность. Смесители являются одной из больных точек которые требуют постоянного ремонта и замены. Дополнительно в гостинице установлены электрические промышленные водонагреватели. Система внутренней канализации гостиницы состоит из приемников сточной жидкости и трубопроводов.

Приемники сточной жидкости представлены фаянсовыми унитазами и раковинами, железными душевыми поддонами. Трубопровод состоит из чугунных труб. Внутренняя электрическая сеть представлена групповым щитком, изолированными проводами, выключателями и штепсельными розетками. Для освещения используются лампы накаливания и люминесцентные лампы. Лампы накаливания, установленные в туалетах и ванных комнатах, скрыты стеклянными плафонами. Люминесцентные лампы, установленные в номерах и помещениях общественного пользования, скрыты стеклянными пластинами. Так же в номерах установлены напольные светильники. Телефонная сеть гостиницы состоит из телефонного кабеля и телефонов. Локальная компьютерная сеть представлена главным персональным компьютером и дополнительными компьютерами, связанными с главным при помощи сети интернет через устройство Wi-Fi.

В номерах установлена деревянная корпусная мебель и мягкая мебель (кресла). В каждом номере установлены ЖК-телевизор и холодильник. В шкафах висят пластмассовые вешалки для одежды. В душевых комнатах имеется фен и душевые принадлежности. Двери в номер и душевую комнату деревянные с металлическими ручками. Замки на дверях открываются ключом, что приводит к частым поломкам замков.

Комната отдыха оснащена диванами и креслами, книжными шкафами с книгами, журнальными столиками. Выставочный зал оснащен деревянными мольбертами и металлическими стульями с мягкой обивкой. Конференц-зал оснащен деревянными корпусными столами в количестве тридцати штук, металлическими стульями с мягкой обивкой, металлической доской для письма, проектором и куллером.¹²

Зона приема и размещения оснащена стойкой Reception, пластмассовым креслом, мягкой мебелью (диван и два кресла), журнальным столиком, шкафом из дерева, настенными часами и доской для ключей. Имеется куллер,

¹²<http://dostukhotel.kg/>

телевизор. Из технического оборудования: персональный компьютер, принтер и сканер, кассовый аппарат, канцелярские принадлежности. Комната отдыха администратора оборудована кроватью с матрасом, подушкой и одеялом, столом и стульями, чайником и микроволновой печью. У администратора находится аптечка со всеми необходимыми медикаментами для оказания первой медицинской помощи.

Помещение для хранения белья оснащено шкафом, гладильной доской и утюгом. В кладовой находится тумба для хранения моющих средств, губок, пакетов для мусора и ветошей. Так же в кладовой хранятся деревянные и пластмассовые швабры, веники, пластмассовые совки и ведра, пылесос. Оборудование и инструмент для уборки хранится и используется в соответствии с гигиенически-санитарными требованиями. Помещение эксплуатационной группы оснащено корпусной мебелью (стол, шкаф), металлическими стульями с мягкой обивкой, наборами ключей и материалами для ремонта. Во всех помещениях гостиницы имеются мусорные ведра.

Кабинет директора оборудован не большим столом для переговоров, шкафами для хранения бумаг, кожаным диваном и креслом, металлическими стульями с мягкой обивкой, вешалкой для верхней одежды, компьютерным столом и персональным компьютером, принтером, набором канцелярских принадлежностей. Кабинет бухгалтера оснащен деревянным столом, металлическими стульями с мягкой обивкой, персональным компьютером, принтером и набором канцелярских принадлежностей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющих единое руководство. Гостиницы обладают рядом признаков: состоят из номеров, представляют разнообразные гостиничные услуги, сгруппированы в классы и категории. Основными службами гостиницы являются: служба бронирования, служба приема и размещения, служба эксплуатации номерного фонда служба безопасности и инженерно-техническая служба.

Все гостиницы по функциональному назначению делятся на транзитные и целевые. Целевые гостиницы в свою очередь подразделяются на гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха. Деятельность гостиницы обеспечивают следующие компоненты: управление, кадры, поставщики, услуги и материально - техническая база.

Анализируя различные подходы к определению материально-технической базы следует сделать вывод, что – это основные производственные фонды гостиницы, включающие в себя здания, сооружения, оборудования, мебель и инвентарь. В процессе эксплуатации основные фонды обесцениваются и физически изнашиваются. Планирование материально-технической базы направлено на оснащение гостиниц современным оборудованием, внедрение новых технологий, формирование систем управления. Для определения влияния материально - технической базы на эффективность работы гостиницы рассмотрены и даны характеристика ряду факторов, влияющих на деятельность гостиницы.

Таким образом, можно сделать вывод, что на деятельность гостиницы оказывают влияния как внешние, так и внутренние факторы. Одним из факторов является материально - техническая база. Состояние материально - технической базы гостиницы оказывает влияние на такие показатели эффективности деятельности гостиницы как заполняемость гостиницы, лояльность гостей, а это отражается на увеличение прибыли предприятия.

Показатели являются очень важными для любой гостиницы, поэтому каждая гостиница стремится их увеличить. Совершенствуя материально - техническую базу, гостиничное предприятие улучшает качество своих услуг, что способствует привлечению большего количества постояльцев. Это способствует увеличению показателей эффективности.

В ходе написания работы, рассмотрены определения и состав материально - технической базы гостиницы, и факторы, влияющие на ее деятельность. Проведен анализ деятельности отеля "Достук" дана характеристика материально - технической базы гостиницы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Артемова Е.Н. Козлова В.А.* Основы гостеприимства и туризма: учебное пособие. – Орёл: ОрёлГТУ, 2005. – 104 с.
2. *Бажукова В.И.* Конкурентоспособность гостиничных предприятий: учебно–методическое пособие. – М.: ИНИОН, 2007 – 94 с.
3. *Барышева А.Ф.* Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2007 – 160 с.
4. *Вакуленко Р.Я. Кочуров Е.А.* Управление гостиничным предприятием: учебное пособие. – М.: Университетская книга; Логос, 2008 – 320 с.
5. *Гаврилова С.В.* Организация туристского и гостиничного бизнеса: учебно - методический комплекс/ С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2011 – 358 с.
6. *Джанджугазова Е.А.* Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2008 – 224 с.
7. *Иванова – Швец Л.Н.* Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно - практическое пособие/ Л.Н. Иванова - Швец, А.В. Дмитриева. – М.: Изд. центр ЕАОИ, 2011 – 112 с.
8. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник. – 4-е изд., стер.– Мн.: Новое знание, 2009. – 368 с.
9. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2005. – 1063 с.
10. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела: учебное пособие/ Г.Я. Круль – К.: Цент учебной литературы, 2011 – 368 с.
11. *Кусков А.С.* Гостиничное дело: учебное пособие/А.С. Кусков – 2-е изд., испр. – М: Издательство - торговая корпорация «Дашко и К^о», 2010 – 328 с.
12. *Лайко М.Ю.* Мировая индустрия гостеприимства// М.: Академия, 2008.

13. *Лойко О.Т.* Туризм и гостиничное хозяйство учебное пособие. – Томск: Издательство ГПУ, 2008 – 152 с.
14. *Ляпина И.Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2008 г. – 315 с.
15. *Ляпина И.Ю.* Материально - техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: уч. для сред. Проф. образования/И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова – М.: Издательский центр «Академия», 2009 – 256 с.
16. *Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б.* Современный экономический словарь – 3-е изд., перераб. и доп. – М.:ИНФРАМ, 2012 – 480 с.
17. *Романов В.А.* Гостиничные комплексы: организация и функционирование: учебное пособие/ В.А. Романов, С.Н. Цветкова. – Ростов - на - Дону: МарТ, 2007. – 410 с.
18. *Сергеева Ю.С.* Гостиничный бизнес: конспект лекций/ Ю.С. Сргеева – М.: Приор -издат, 2009 – 143 с.
19. *Сорокина А.В.* Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие/ А.В. Сорокина. – М.: ИНФРА - М, 2006. – 304 с.
20. *Яковлев Г.А.* Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие/ Г.А. Яковлева. – М.: Издательство РДЛ, 2006 – 224 с.