

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ТУРИЗМА И СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

**Разработка и экономическое обоснование проекта
совершенствования технологии обслуживания в гостинице
(на примере ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь»)**

Дипломный проект

студентки заочного отделения 6 курса группы 05001081

Левченко Алены Игоревны

**Научный руководитель
доц., к.э.н. Вишневская Е.В.**

**Рецензент
Директор ООО «Гостиничный
комплекс «Лебедь»
Букиевская Г.В.**

БЕЛГОРОД 2016

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические основы процесса обслуживания клиентов в гостиницах.....	7
1.1. Понятие и виды гостиничных услуг и технологических процессов в гостинице.....	7
1.2. Производственный процесс гостиничного предприятия.....	15
1.3. Преимущества прачечной в гостинице.....	21
2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь».....	28
2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия.....	28
2.2. Анализ финансовой деятельности предприятия.....	40
2.3. Оценка эксплуатационной программы гостиницы	49
3. Разработка и экономическое обоснование проекта создания прачечной в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» в целях совершенствования технологии обслуживания гостей.....	59
3.1. Концепция прачечной для гостиницы.....	59
3.2. Экономическое обоснование проекта.....	66
3.3. Расчет экономической эффективности проекта	74
Заключение.....	80
Список использованных источников.....	84
Приложения.....	90

Введение

Отели и гостиницы бывают весьма разнообразными, но объединяет их одно – это временное пристанище человека, который оказался в чужом городе по каким-либо причинам, и теперь ему требуется кров над головой, а также ряд услуг, которые обычно легко доступны дома, но затруднительны за его пределами. Речь идет о питании, гигиене, а также возможности постирать и погладить свои вещи.

Технология обслуживания в гостинице – это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит и повышения прибыли.

В настоящее время большинство гостиниц любого уровня сервиса и вместимости имеют в списке своих услуг для постояльцев услуги по стирке, чистке и глажке одежды. Это своеобразный *must have* для всех гостиниц, среди которых существует огромная конкуренция. Владельцу каждой гостиницы хочется предложить своим клиентам наилучший уровень сервиса, и наличие собственной прачечной в гостинице это уровень однозначно повышает.

Общепризнанными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту.

Предприятия, оказывающие услуги в гостиничном деле, стремятся к повышению своего официального и фактического статуса. Однако, каждая звезда на вывеске гостиницы и «других средств размещения» требует соответствия определённым, часто весьма жёстким нормам. В Системе классифи-

кации гостиниц указаны периодичность смены постельного белья в номере и полотенец, комплектности белья в номере и даже тканям белья, а также перечень услуг, предоставляемых клиентам, и требования к срокам их исполнения.

Благодаря проведенным исследованиям известно, что на завоевание нового клиента требуется в 5 раз больше затрат, нежели на удержание прежнего. Для улучшения обслуживания клиентов в гостинице может потребоваться внедрение дополнительных услуг. Скажем, введение в средней российской гостинице онлайн-бронирования поднимает ее прибыль на 8%, рентабельность – на 24%, а доставка заказа из бара в номер (room-service) позволяет увеличить прибыль на 6%.

В настоящий момент с ростом конкуренции на гостиничном рынке предприятия стремятся сделать все возможное для того, чтобы удержать своего клиента. В связи с этим, на наш взгляд, услуги прачечной должны обязательно предоставляться как в гостинице с номерным фондом более 200, так и в отеле, чей номерной фонд равен 30, ведь обычно люди не берут в дорогу много одежды, поэтому стирка становится необходимой. Работа мини-прачечной на внешнего клиента теоретически возможна, но, к сожалению, в нашей практике этого не встречается. Хотя предоставление услуг прачечной для города позволит гостинице привлечь клиентов, а также получить дополнительный доход, который может быть использован для развития предприятия.

Актуальность и недостаточная степень теоретической и практической разработанности проблем совершенствования технологии обслуживания клиентов в гостиницах предопределили выбор темы, цель и задачи дипломного исследования.

Целью дипломного проекта является изучение производственных процессов в гостиницах, анализ финансового состояния ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» и разработка проекта по совершенствованию технологии обслуживания на основе открытия собственной прачечной.

Для достижения поставленной цели будут решены следующие задачи:

- изучить теоретические основы процесса обслуживания клиентов в гостиницах,
- рассмотреть виды гостиничных услуг и технологических процессов в гостинице,
- изучить производственный процесс гостиничного предприятия,
- рассмотреть преимущества прачечной в гостинице,
- проанализировать показатели финансово-хозяйственной деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь»,
- сделать анализ показателей эксплуатационной программы гостиницы,
- разработать проект создания прачечной в гостинице,
- сделать экономическое обоснование проекта.

В качестве объекта исследования выбрано гостиничное предприятие ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь».

Период исследования 3 года 2013 – 2015 гг.

Предмет исследования – технология обслуживания клиентов в гостиницах.

Теоретической основой при написании дипломного проекта послужили научные труды отечественных и зарубежных авторов: И. Барчуков, К. М. Биржаков, В. Г. Гуляев, А. Дурович, А. Б. Сидоров, И. В. Зорин, Д. К. Исмаев и другие. Так же использовались периодические издания по тематике исследования.

Практическая реализация проекта состоит в том, что данная работа содержит разработку проекта по совершенствованию технологии обслуживания гостей в средствах размещения на основе открытия собственной прачечной.

Методологическая основа дипломного проекта заключается в использовании таких экономических методов как: анализ и оценка экономических показателей, сравнение и выявление их динамики, сбор первичной и вторич-

но информации, сравнительный анализ, экономико-математические методы.

Дипломный проект состоит из: введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, приложения.

Во введении раскрывается актуальность темы дипломного проекта, определяется объект и предмет исследования, формируются цели и задачи.

В первой главе раскрываются теоретические основы процесса обслуживания клиентов в гостиницах, понятие и виды гостиничных услуг и технологических процессов в гостинице, производственный процесс гостиничного предприятия, отечественный и зарубежный опыт обслуживания гостей.

Во второй главе проводится анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия, анализ финансовой деятельности, технологии обслуживания гостей на предприятии.

В третьей главе раскрываются основные направления совершенствования технологических процессов в средствах размещения, внедрение системы управления электронными замками в гостинице и дается экономическое обоснование, расчет экономической эффективности проекта.

В заключении подводятся итог проведенной работы. При написании дипломного проекта было использовано 57 источников.

1. Теоретические основы процесса обслуживания клиентов в гостиницах

1.1. Понятие и виды гостиничных услуг и технологических процессов в гостинице

Сфера гостеприимства – это комплекс отраслей, основная задача которых связано с обслуживанием туристов во время их пребывания вне места постоянного жительства. К ней, согласно определениям ведущими их специалистов, относятся гостиничный и ресторанный бизнес, предприятия транспортного обслуживания, своеобразные развлечения. Гостиничная сфера в структуре индустрии гостеприимства выполняют ключевые функции, так как предлагает посетителям комплекс услуг, в формировании и реализации которых принимают участие все секторы и элементы индустрии гостеприимства [12, с. 22].

Гостиничное хозяйство – совокупность гостиничных предприятий различных типов, которые принимают и предоставляют услуги по размещению, питанию, дополнительных и смежных услуг [15, с. 11].

Сущность гостиничной индустрии заключается в нематериальном характере ее деятельности. Результат производственно-эксплуатационной деятельности гостиниц – основной продукт в форме своеобразного вида услуг. Особенность гостиничных услуг связана с тем, что они создаются и реализуются в пределах одного предприятия.

Производство продукта гостеприимства может осуществляться отдельно от материального продукта, то есть производственного использования материально-технической базы (сооружений, коммуникаций, оборудования, инвентаря). Она является основой одновременного производства и реализации услуг. Согласно особенностями расчетов в гостиничном хозяйстве, где сочетают производство и потребление услуг, этот процесс определяют понятием «предоставление услуг проживания» [1].

Гостиничная услуга – это действие (операция) предприятия по размещению потребителя через предложение номера (места) для временного про-

живания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным пребыванием [16, с. 14].

Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, которые предлагают потребителю при размещении и проживании в отеле частности:

- основные услуги – это объем услуг гостиницы (проживание, питание), введены в цену номера (места) и предоставляются потребителю согласно заключенному договору;

- дополнительные услуги – услуги, которые не относятся к основным услугам гостиницы, заказывают и оплачивают потребители дополнительно согласно отдельному договору (например, услуги автостоянки, прачечной, сауны и т.д.) [2].

Объем, качество и ассортимент услуг в гостиничной сфере обусловлены, прежде всего, состоянием материально-технической базы и уровнем и квалификации персонала. Процесс расчетов за проживание туристов осложняется, а предлагаемые услуги имеют комплексный характер.

Содержание услуги размещения касается:

- предоставление в пользование специализированного помещения – гостиничных номеров;

- предложения услуг профессиональным персоналом – портье, администраторов по оформлению поселения гостей, горничных по уборке гостиничных номеров и др. [27, с. 31].

Гостиничные номера – это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы во время пребывания гостей, которые являются основным элементом услуги размещения. Главная функция номера касается обеспечения сна и отдыха. Значение других функций гостиничных номеров зависит от функционального назначения отеля и потребностей гостей. Например, в гостиницах делового назначения самая главная функция номеров связана с обеспечением гостей возможностью работать. Для этого в номерах необходим письменный стол, телефон, факс, компьютер [23, с. 29].

Отели имеют различные категории номеров, отличающиеся площадью, мебелью, оборудованием, но независимо от категории каждый номер должен обеспечивать: кровать, кресло, ночной столик или тумбу, шкаф для одежды, общее освещение, мусорную корзину. В каждом номере должна быть информация о гостинице и план эвакуации на случай пожаров.

Услуги предложения гостям пищи объединяют процессы производственного (приготовление пищи на кухне), торгового (продажа готовых к употреблению продуктов, алкогольных и безалкогольных напитков) и сервисного обслуживания гостей официантами в ресторане, баре, кафе, гостиничных номера [30, с. 22].

Дополнительные услуги охватывают предложения бассейна, спортивного зала, конференц-залы, помещения для деловых встреч, прокат автомобилей, услуги химчистки, прачечной, парикмахерской, кабинета для массажа и др. Дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничных заведений [34, с. 41].

В структуре комплексного гостиничного продукта различают следующие его типы: основной, специальный, сопутствующий, дополнительный.

Услуги предоставления гостиничного номера и гостиничного обслуживания формируют основной продукт. Одновременно каждый отель должен предоставлять специальный продукт – составляющие обслуживания, выделяют отель среди других на рынке гостиничных услуг, например, туристические услуги, услуги бизнес-центра, определенный тип развлечений, спортивных услуг.

Сопутствующей гостиничный продукт – это комплекс услуг и товаров, необходимых клиентам для использования основного и специального продукта. Скажем, предоставление в гостиницах услуг телефонной, почтовой связи, побьет бытовых услуг и товаров туристического спроса [36, с. 44].

Дополнительный гостиничный продукт предоставляет специальным продуктовым дополнительным преимуществам, способствует выделению его среди конкурентных аналогичных продуктов. Это могут быть оздоровитель-

ные услуги, услуги бизнес-центра в, игровые аттракционы и т.д. На современном этапе дополнительный гостиничный продукт приобретает все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия. Оставаясь основной, услуга размещения рассматривается гостями как обычное явление. Повышенный интерес вызывают услуги, которые выделяют определенное гостиничное предприятие из других. В основном такие услуги формируют дополнительный продукт.

Услуги размещения, питания и дополнительные услуги взаимно и воспринимаются клиентами как единое целое, тогда как разница между специальным и дополнительным гостиничным продуктом не всегда очевидна.

Кроме основного, специального и дополнительного, комплексный гостиничный продукт содержит такие его элементы и качественные характеристики, которые создают общий имидж гостиничного предприятия, выраженный в целом в атмосфере обслуживания, форме предложения, толерантности в общении обслуживающего персонала, профессиональных характеристиках. Только общая атмосфера предложения гостиничного продукта может стать и решающим фактором в выборе клиентами гостиничного продукта.

Эффективность деятельности любого предприятия, в том числе гостиничного, определяют группе факторов. К основным можно отнести: расположение отеля, влияет на стоимость земли, строительных работ, размер оплаты труда, а также сбыт продукции. Эти факторы относятся к первичным, а ко вторичным – наличие сырьевых ресурсов, рабочей силы, производственной инфраструктуры [46, с. 112].

Отели ориентируются прежде всего на сбыт собственного продукта по сравнению с промышленными предприятиями, которые поставляют продукцию потребителям, в гостиничной сфере потребитель услуг – клиент – должен выбрать и сам самостоятельный добраться до отеля, поэтому его расположению большое внимание. Например, в выборе гостиницы деловыми туристами фактор расположение в центре города является решающим.

С точки зрения ожиданий клиентов в гостиничном продукте можно

выделить четыре уровня услуг.

Родовой продукт охватывает широкий перечень профессиональных характеристик работников гостиницы о выполнении служебных обязанностей и материальные ресурсы гостиничного предприятия, необходимые для его успешного участия в рыночном процессе. Функции родового продукта в гостиничном предприятии выполняют отдельные услуги [45, с. 85].

Ожидаемый продукт отражает услуги, способные удовлетворять ожидания клиентов. Он включает сопутствующие обстоятельства потребления родового продукта – время, условия, обслуживание, интерьер номеров, вестибюля и других помещений, внешний вид персонала, цену.

Основу расширенного продукта составляют дополнительные преимущества, связанные с его покупкой и потреблением, отличающие этот продукт от рыночных аналогов. Для гостиничного продукта дополнительными преимуществами может быть расположение, транспортная доступность, характеристики прилегающей территории, удобная планировка зданий, со временем они перестают рассматриваться дополнительными и становятся частью ожидаемого продукта [47, с. 63].

Потенциальный продукт охватывает вероятные и достижимые для предприятия направления деятельности, которые обусловят преимущества в рыночной позиционировании над конкурентами, смогут удержать и привлечь новых клиентов.

Среди особенностей гостиничных услуг, отличающих их от товара, выделяют:

- нематериальный характер в основной составляющей услуг;
- ограниченность хранения;
- срочный характер услуг;
- периодический (сезонный) характер спроса на гостиничные услуги;
- неоднородность качества обслуживания [55, с. 52].

Нематериальный характер в основной составляющей услуг. Специфика предоставления гостиничных услуг, по сравнению с продажей товара, свя-

занная с невозможностью клиентами сразу в полном объеме охватить их потребительские особенности. Потребителям услуг нелегко оценить услугу до момента приобретения, иногда даже после покупки. Клиенты отелей, которые не могут выявить качественные характеристики гостиничных услуг, отражены в ценовом эквиваленте, и является проблемной категорией потребителей гостиничных услуг.

Одновременно неосвязаемость услуг затрудняет управление процессом их производства и продажи. Гостиничным предприятиям сложно представить клиенту свой товар, еще сложнее обосновать установление рез них цен на услуги. Предприятие может лишь описать преимущества определенной услуги, а услуги как клиент может оценить только после их покупки [38, с. 49].

Из мероприятий, повышающих доверие клиентов к гостиничного предприятия, такие:

- упор на значении услуги и выгоды от ее приобретения;
- повышение осязаемости услуги;
- широкое использование маркетинговых исследований, в частности отраженных в рекламе;
- осуществление акций по изменению тарифов, привлечение к гостинице известных в обществе клиентов (артистов, политиков, спортсменов и др.).

Ограниченность хранения. Комплекс гостиничных услуг в связи с нематериальным характером имеет ограниченный срок хранения и не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Услуга предоставляется только тогда, к когда поступает заказ от клиента. Если за текущие сутки гостиничный номер остался непроданным, его невозможно продать дополнительно. Согласно утверждениям ряда специалистов нераздельный характер процессе в производства и потребления является основным признаком отличия услуги от товара.

Срочный характер использования гостиничных услуг обуславливает необходимость разработки стратегии, которая обеспечит оптимальное соотношение спроса и предложения услуг. Так, стимулировать спрос на услуги

можно на основе эффективной ценовой политики, системы тарифов. Устанавливая дифференцированные тарифы и цены, скидки, оптимизируя ассортимент дополнительных услуг и другие стимулы, можно сместить часть с пикового периода на период затишья [42, с. 61].

Большой средство управления объемом спроса – введение системы предварительных заказов на услуги и увеличения скорости обслуживания вследствие автоматизации отдельных процессов и т.п. В системе современных информационных технологий увеличения спроса можно обеспечить через широкое использование рекламы, в частности с участием телекоммуникационных систем, в том числе сети Интернет.

Срочный характер гостиничных услуг. Суть этой особенности обусловлена существенной проблемой в обслуживании гостиниц: услуги должны предоставляться в кратчайшие сроки. Этот фактор одновременно с расположением изначально влияет на выбор клиентами отелей. Время предложения отдельных услуг (поселение, бронирование, уборка и т.п.) измеряют минутами, даже секундами.

Периодический (сезонный) характер спроса на гостиничные услуги. Рынка гостиничных услуг, в частности отдельным типам гостиниц, присуще сезонное и недельное колебание спроса на услуги. В крупных деловых центрах самых и высшие заполняемость гостиниц характерна в осенний и весенний периоды, а в курортных отелях – в основном летом время в течение недели в большинстве отелей высшее загрузки наблюдается в будние дни.

Неоднородность качества обслуживания. Значительная особенность гостиничных услуг, отличающей их от производственного процесса на промышленном предприятии, где прежде применяют машины и автоматы, касается использования труда людей. Человеческий фактор значительно влияет на неоднородность, изменчивость качества, несоблюдение стандартов гостиничных услуг. Качество услуг существенно зависит от уровня квалификации работников в, организации производственного процесса – коллектива и производственных коммуникаций, контроля за слаженной работой персонала,

психофизическими особенностями каждого работника [41, с. 58].

Важным источником изменчивости качества предоставления услуг является клиент. Личность потребностей каждого клиента, его уникальность обуславливают необходимость высокой степени индивидуализации услуг, невозможным массовый характер производства услуг. Индивидуализация услуг порождает проблему управления поведением потребителей, исследования факторов влияния на их поведение в процессе обслуживания. Для снижения неоднородности качества услуг во многих гостиничных предприятиях разработаны стандарты обслуживания.

Стандарт обслуживания – это комплекс обязательных правил для выполнения обслуживания клиентов, которые должны гарантировать установленный уровень качества всех производственных операций. Такой стандарт определяет форм минимальные критерии оценки качественного уровня обслуживания клиентов и деятельности каждого сотрудника гостиничного предприятия. Например, стандарт качества технологии обслуживания в гостиницах означает, что:

- отдельные услуги должны предоставляться в пределах установленного времени: документальное оформление поселения на рецепции, выдача ключей и поселение в номер, независимо от массовости заезда, должны длиться 5-15 мин., стирка и глажка личных вещей – не более суток, доставка багажа в номер – не более 3 мин., ответ на телефонный звонок 10-30 с.;

- форменную одежду и обувь необходимо создавать по образцу, принятому в гостиничном предприятии;

- знание иностранных языков обслуживающим персоналом должно соответствовать категории гостиницы и др.

В процессе разработки системы стандартов деятельности предприятий индустрии гостеприимства нужно учитывать ряд специфических факторов, характерных для сферы услуг есть:

- определение эталона и измерения качества услуг – сложная задача, что обуславливает необходимость комплексного подхода,

- качество услуг зависит, прежде всего, от человеческого фактора производства, поэтому эффективная организация и управление трудовым коллективом позволит придерживаться определенных стандартов качества,
- в разработке стандартов качества необходимо замечать потребности и пожелания потребителей, которые всегда основные в формировании экономических стандартов функционирования предприятия,
- экономическая эффективность работы предприятия определяют не только качеством услуг – существенно влияет на это и колебания спроса потребителей,
- качество услуг имеет индивидуальный характер и зависит от психофизического, этнического, религиозного, социального статуса и других характеристик клиента (карта индивидуальной оценки качества обслуживания),
- маркетинг и качество услуг необходимо рассматривать как нераздельный процесс.

Перечисленные типичные особенности предоставления услуг гостеприимства обуславливают преобразования организации и управления в этой сфере на сложный процесс по сравнению с отраслями материального производства и с точки зрения обеспечения эффективности механизма обслуживания, ценообразования, стратегического планирования определяют специфику управления и применения маркетинга в этой сфере.

1.2. Производственный процесс гостиничного предприятия

Технологический процесс в гостинице – это упорядоченная совокупность операций по изменению размеров, формы, качества, внешнего вида или свойства услуги, например, разработка комплекса мероприятий по повышению качества услуги в гостиничном предприятии.

Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на четыре этапа:

- до прибытия в гостиницу – бронирования (Reservation),

- прибытие клиента в отель (Arrival), регистрация (Check in Procedure) и размещение клиента (Accommodation),
- проживание (Staying) и обслуживание гостя в отеле,
- выезд (Departure), окончательная оплата гостем услуг гостиницы [44].

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характерна цикличностью – последовательным повторением процесса обслуживания гостя от времени его прибытия в окончательного отъезда. Технологический цикл обслуживания – это унифицированный стандартный объем услуг по определенной последовательности их предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и предлагает средство размещения.

Перечень услуг, их качество могут быть вариативным ими, но основные этапы, предоставление главных услуг на каждом этапе всегда обеспечивается в определенной последовательности.

Первая фаза гостевого цикла начинается с общения потенциального клиента с персоналом отеля задолго до прибытия гостя в средство размещения. Это осуществляется через телекоммуникационные средства и связано с возможностью предварительного заказа (бронирование).

Информация о возможности бронирования номеров (мест) может поступать из разных источников – постоянных и эпизодических. Постоянные источники заявок на бронирование поступают от туристических агентов по продаже, компаний, фирм, которые организуют выставки, конференции, семинары, а также от промышленных и других компаний, близкими в расположении к гостинице, что обуславливает необходимость размещения сотрудников, партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования также принадлежит централизованное (ОВБ) [29, с. 81].

Эпизодические (единичные) заявки на бронирование поступающих от физических лиц или компаний, у которых возникла необходимость в одноразовом размещении в гостинице.

В процессе первого потенциального контакта клиент получает от работника отеля весомую информацию о структуре услуг, расположения из-

вестных объектов, тарифы и т.д. или может подтвердить важную для себя другую информацию о средстве размещения. Общение завершается внесением работником службы рецепции заявки клиента в журнал регистрации календарного бронирования номеров (мест) и учета клиентов.

Начинается официальное начало гостевого цикла обслуживания клиента в гостинице. Журнал регистрации заявок бронирования номеров (мест) и учета клиентов в отеле, кроме прогнозирования и планирования объемов загрузки отеля, рационально распределяет на перспективу затраты усилий и ресурсов в создании гостиничного продукта, движения финансовых ресурсов, определяет необходимое количество штатных работников.

В течение первой фазы гостевого цикла происходит окончательная подготовка средства размещения к приему гостя – до прибытия подтверждается факт его приезда, вероятно частичное изменение срока прибытия, необходимость трансфера, предусмотренного услугами отеля, экскурсионные услуги, направленные на ознакомление с культурно-историческими особенностями города. В канун поселения осуществляют окончательную санитарную подготовку номера [28, с. 44].

Вторая фаза гостевого цикла связана с встречей гостей на вокзале, в аэропорту, трансфер в отель, регистрацией и размещением клиента в гостинице.

Встреча гостей и трансфер в отель имеют важную психологическую и анимационную функцию. В процессе трансфера целесообразно предоставить информацию клиенту об особенностях положения отеля относительно важных объектов социально-культурной, деловой инфраструктуры города.

С прибытием в отель начинается вторая фаза гостевого цикла организации поселения гостей. Клиент получает информацию об услугах, особенности организации работы средства размещения, его планирование, оплачивает проживание и заранее оговаривает дополнительные и сопутствующие услуги отеля. Следовательно, эта фаза выполняет также информационную, адаптационную и коммуникационную функции [25, с. 31].

Третья фаза гостевого цикла основная и связана с обслуживанием гостей. Отели, кроме предложения номеров, могут для комфортного проживания предоставлять (в соответствии с категорией, специализацией, размерам и др.) определенный объем дополнительных услуг. Каждое гостиничное предприятие, независимо от функциональных характеристик, должно выдвигать перед собой основную цель – в течение всего срока пребывания в нем гостей приблизить условия проживания клиента к домашним, создать возможности для эффективной работы, отдыха, развлечений. В гостиницах с высоким уровнем обслуживания действуют бизнес-центр, бюро обслуживания, оздоровительный центр, услуги предложения автотранспорта и т.д. Дополнительные и сопутствующие услуги также обеспечивают доходы отелей. Доход предложения таких услуг может достигать 30% [17, с. 72].

Профессионализм персонала, рационально построенный процесс обслуживания гостей – это своеобразные инвестиции на перспективу в гостиничном бизнесе, ведь впоследствии они окупятся финансово во время повторного визита у клиентов, вероятно, их родственников, знакомых, привлеченных положительным откликом о надлежащем уровне сервис.

В четвертой фазе гостевого цикла происходит полный расчет клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. Во время окончательного расчета необходимо пересмотреть точность счета и вместе с клиентом – соответствие всех начислений за срок его пребывания в отеле. Нужно всегда обращать внимание гостя на проверку правильности начисления суммы, а если допущена ошибка, - внести отвечает. Ведущие изменения и извиниться перед клиентом. Подтверждает правильность счета подпись клиента [4, с. 38].

В отдельных гостиницах завершающая фаза гостевого цикла связана с трансфером гостей на вокзал. Внедрение этой услуги стимулирует гостей повторно посетить средство размещения благодаря комфортности, и индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг.

Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное

соблюдение стандартов оказания услуг.

Есть несколько уровней стандартов обслуживания: международные стандарты, российские стандарты отечественных ассоциаций, государственные (национальные) стандарты, внутренние стандарты предприятия.

Международные стандарты обслуживания, разрабатываемые такими организациями как IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA/FUAAV, PATA, дают наиболее общие предписания для обслуживания клиентов гостиниц. В частности, сотрудникам гостиницы нельзя спорить с клиентом и доказывать свою правоту, а следует внимательно и доброжелательно выслушивать жалобы гостя и немедленно на них реагировать. Среди отечественных объединений в отрасли гостеприимства можно выделить Российскую гостиничную ассоциацию (РГА) [5, с. 66].

Национальные стандарты, или ГОСТы, определяют условия безопасности и гигиены в гостиницах, ответственность предприятия, порядок разрешения жалоб и общие рекомендации к качеству туристского обслуживания (комфортность, эстетичность, этичность персонала и т.д.).

Но для того, чтобы всеобщие стандарты обслуживания выполнялись, необходимы пошаговые инструкции для каждого сотрудника. Разрабатываются и составляются эти должностные инструкции менеджментом гостиницы на основе внутренних стандартов предприятия. В конечном итоге каждый работник предприятия получает четкое «Руководство по специальности», в котором строго прописаны: дресс-код, манера общения с клиентами, способы и объем предоставления информации об услугах, методы реагирования на непредвиденные ситуации.

Но составить документ недостаточно, необходим непрерывный контроль исполнения должностных инструкций, одной из мер которого является анкетирование клиентов, анализ их жалоб, метод инкогнито («таинственного гостя»), при котором группа подготовленных специалистов (экспертов) беспристрастно оценивают качество сервиса в отеле по целому ряду показателей на основе принципов полной секретности и неожиданности.

Чтобы повысить качество обслуживания и лояльность клиентов, внедряются такие формы обслуживания в гостинице, как дополнительные услуги, акции и спецпредложения, а также разрабатываются специальные программы лояльности клиентов, которыми могут быть:

- разного рода скидки: детям, туристическим группам, постоянным клиентам;
- накопительные карты, бонусные программы – когда клиент получает за заказ услуг баллы, которые затем трансформируются в скидки; предоставляются бонусные дни пребывания и прочие особые условия;
- индивидуальные программы и привилегии – когда гостиница накапливает информацию о постоянных клиентах и выстраивает индивидуальную стратегию обслуживания в зависимости от их требований и предпочтений;
- программы обслуживания корпоративных клиентов, которые могут включать бесплатный трансфер, специальную скидочную систему, помощь в организации конференций, экскурсий, бизнес-ланчей [43, с. 15].

Шесть основных гостиничных показателей, которыми должен оперировать управленец, для анализа деятельности гостиницы приведены ниже.

1. Room Revenue – выручка от продажи номерного фонда за вычетом питания.
2. Occupancy (ОСС) – загрузка, занятость или заполняемость гостиницы.
3. ADR (Average daily room rate) – средняя цена за номер/ночь.
4. RevPAR или Room Yield (Revenue per available room per day) – выручка номерного фонда на один номер высчитывается делением чистой выручки от продажи номеров (после скидок, косвенных налогов и общей стоимости завтраков или другого вида питания) на общее количество доступных номеров, то есть за вычетом номеров поставленных на капитальный ремонт.
5. Double Occupancy — среднее количество гостей в номере.
6. RevPAC (Revenue per Available Customer) — выручка номерного фонда на гостя в день (месяц/год) [3, с. 125].

1.3. Преимущества прачечной в гостинице

Вопрос «чистоты» предприятия гостиничного бизнеса решают одним из трех способов: собственная прачечная, услуги профессионалов и прокат. Первый способ – собственное белье стирается в своей прачечной, расположенной на территории гостиницы или в любом другом месте. Другой вариант – купленное гостиницей белье стирается в коммерческой прачечной. И, наконец, можно брать белье в прокат у коммерческой прачечной.

Некоторые крупные сети, такие как Марриотт, строят собственные региональные прачечные для обработки белья нескольких гостиниц своей цепи, обеспечивая при этом эффективность производства и низкую себестоимость (как в коммерческой прачечной), но сохраняя корпоративный контроль над собственными стандартами качества стирки.

Первый способ – традиционный для России. Собственная прачечная окупается за 1,5-3 года, химчистка – за 2-3 года, но для этого нужно, чтобы эти предприятия обслуживали 30-50 тысяч человек, т. е. оказывали дополнительные услуги населению.

Кроме того, сам процесс создания собственного предприятия подобного профиля сложен: к помещению выдвигаются определенные технические требования, должны быть соблюдены все экологические и санитарные нормы, продумана утилизация отходов (для химчисток), наконец, нужно набрать профессиональный персонал (кстати, именно это и оказывается наиболее трудным).

Это сложное, дорогостоящее сооружение, в которое необходимо вложить существенные средства. Еще на стадии проекта необходимо учесть очень многое: предполагаемое количество рабочих смен, загрузку гостиницы, расчет поступления грязного белья по типу и количеству, регулярность замены белья.

Размер прачечной и требуемое оборудование определяется профессиональными дизайнерами на основе перечисленных данных. Главное правило

проектирования – исключить смешивание зоны чистого белья с зоной обработки грязного, и наоборот. Помещение должно быть расположено в удаленном месте (например, в подвалах), так как оборудование очень тяжелое, и не всякое перекрытие способно его выдержать, а также по причине лучшей абсорбции вибрации. К нему должны иметь доступ все необходимые ресурсы с учетом удобства транспортировки белья.

Склад чистого белья желательно располагать в непосредственной близости от прачечной. Стены и потолок выполняются из прочных, влагозащитающих и шумопоглощающих материалов. Бетонный пол, с легко моющимся покрытием, оборудуется сливными трапами, при этом он должен быть ровным и не иметь углублений, где может скапливаться вода.

Функционирование прачечной требует наличия следующих ресурсов:

- энергетического (электричество, пар, газ, водоснабжение и канализация);
- вентиляция, отопление, кондиционер;
- оборудование (стиральные и отжимные машины (барабанные и туннельные), сушильные и гладильные, средства транспорта и складирования белья);
- персонал (управляющий, технолог, мастер по обслуживанию, стиральщик, гладильщик, администратор по приемке и выдаче белья).

Согласно статистическим данным, потребление воды прачечной при гостинице составляет от 5 до 29 процентов от общего водозабора. Затраты на воду бывают двух видов: потребление чистой воды и слив в канализацию грязной. Вода для стирки должна быть очень высокой по качеству и соответствовать нормам по содержанию минеральных элементов, металлов и микробиологии.

Система водоподготовки включает в себя смоляной катионитный умягчитель для нейтрализации нерастворимых солей кальция и марганца, песчаный фильтр для удаления окалин и растворенного железа. Жесткая вода существенно снижает действие моющих средств и приводит к постепенному

«посерению» белья и сокращению срока его службы. Системы водоподготовки не слишком громоздкие и требуют минимального обслуживания: регулярного добавления соли для регенерации, замены смолы и песка раз в несколько лет. При отсутствии системы водоподготовки потребуется большой расход химических моющих средств на 1 кг загрузки машины. Тогда при соблюдении правильной технологии качество стирки останется на высоком уровне.

По данным опроса руководства крупных гостиниц Москвы, можно отметить следующие положительные стороны собственной прачечной.

Уменьшение инвестиций в запасное белье, 100% контроль качества обработки белья, сведение к минимуму потерь и брака при обработке белья, а учитывая стоимость белья из натуральных тканей и махровых изделий, выигрыш в деньгах весьма значительный, использование своих химикатов, повышение износостойкости белья, возможность эксплуатации оборудования в третью смену в период пиков посещений, возможность предоставления услуг по обработке белья сторонним организациям и населению (то есть получение дополнительных средств).

Среди минусов можно выделить:

– необходимость вложения крупных денежных средств в приобретение прачечного оборудования (а в случае организации химической чистки сумма значительно возрастает),

- выделение помещения,

- производство ремонта помещения в соответствии с требованиями санитарных норм, устройство и монтаж необходимых коммуникаций,

- расходы на содержание: заработная плата работникам, стиральные средства, возрастающее потребление электроэнергии и затрат на коммунальные услуги, расходы на обслуживание оборудования;

- поиск и обучение рабочих и руководителей (поверьте проблема немаловажная), оплата всевозможных лицензий и т.п.

Многие гостиницы заключают договор с муниципальной, либо частной

прачечной или химчисткой. Это наиболее популярно среди мини – гостиниц, ввиду нехватки площадей.

Аренда белья – наиболее лёгкий путь, так как не требуется вкладывать инвестиций в строительство и нести расходы, связанные с её эксплуатацией, но на этом пути существуют свои проблемы: значительная стоимость оказываемых прачечной услуг по обработке белья гостиницам и её клиентам, транспортные расходы, отсутствие возможности контролировать качество, срок исполнения заказов клиентов, а также возможные потери и брак при обработке белья, а.

Что касается аренды белья у коммерческих прачечных, западные отели давно поняли плюсы такой услуги: они не затрачивают денег на приобретение белья и не думают о его стирке или чистке. Система эта логически выстроена, каждый занят своим делом.

Гостиница своими услугами привлекает клиентов, а прачечная – качеством и чистотой белья. На протяжении всей стадии процесса большой собственник белья и прачечной лично отслеживает качество стирки белья, не допустит применения некачественных материалов, порошков и т.д. Он заинтересован в том, чтобы белье отвечало всем требуемым гостиничным стандартам.

Кроме того, фирмы, предоставляющие белье в аренду, могут промаркировать каждое изделие, вышив вензель и логотип гостиницы, чтобы доставлять именно их скатерти, салфетки, полотенца и постельное белье. Цена аренды складывается из амортизации белья и затрат по стирке.

Предприятия, оказывающие услуги в гостиничном деле, стремятся к повышению своего официального и фактического статуса. Однако, каждая звезда на вывеске гостиницы и «других средств размещения» требует соответствия определённым, часто весьма жёстким нормам.

Например, уже начиная с номеров 1 категории в гостинице 4* и 5* предусмотрено постельное бельё из натуральных тканей – лён, хлопок, шёлк. В гостинице 3* предусмотрены услуги по стирке и химической чистке одеж-

ды клиентов и срок их исполнения – сутки, в гостинице 4* и 5* этот вид услуг предусмотрен в варианте «экспресс обслуживания». Предусмотрен и мелкий ремонт одежды клиентов в гостиницах, начиная с 3*.

Указанные нормы вынуждают владельца гостиницы выбирать два возможных варианта.

Первый из них – заключить договор с муниципальной, либо частной прачечной или химчисткой и переложить на их плечи заботу о чистоте белья гостиницы и предоставлении услуг своим клиентам.

Это наиболее лёгкий путь, но на этом пути существуют свои проблемы:

- стоимость оказываемых прачечной услуг по обработке белья гостиницам и её клиентам;

- транспортные расходы;

- нет возможности контролировать качество;

- возможные потери и брак при обработке белья;

- нет возможности контролировать качество и срок исполнения заказов клиентов, а гостиница несёт за них ответственность;

- не во всех городах существуют муниципальные или частные предприятия, оказывающие необходимые услуги. Не все муниципальные прачечные комбинаты пережили трудное перестроечное время, а те, которые пережили, часто обладают парком устаревшего изношенного оборудования, качество стирки которого оставляет желать лучшего, гораздо лучшего;

- временной разрыв между потребностью в услуге и возможностью получения этой услуги. То есть рано или поздно появится прачечная, предоставляющая услуги гостинице по обработке белья, но пока этого нет, гостиница остаётся один на один со своими проблемами.

Второй вариант – организация собственной прачечной. По этому пути в настоящее время идут всё большее количество «старых» гостиниц, а в большинстве новых или строящихся гостиниц собственная прачечная предусмотрена уже на стадии проектирования. Рассмотрим плюсы и минусы организации такого подразделения в гостиничном хозяйстве уже работающей гостиницы.

ницы.

Минусы:

- необходимость вложения крупных денежных средств в приобретение прачечного оборудования, а в случае организации и химической чистки сумма значительно возрастает;
- выделение помещения, производство ремонта в соответствии с требованиями санитарных норм, устройство и монтаж необходимых коммуникаций;
- расходы на содержание: заработная плата работникам, стиральные средства, возрастающее потребление электроэнергии и затрат на коммунальные услуги, расходы на обслуживание оборудования и т.д.;
- поиск и обучение рабочих и руководителей (поверьте проблема немаловажная).

Положительные стороны:

- денежные средства на обработку белья остаются у предприятий;
- экономия на транспорте;
- 100% контроль качества обработки белья;
- сведение к минимуму потерь и брака при обработке белья, а учитывая стоимость белья из натуральных тканей и махровых изделий, выигрыш в деньгах весьма значительный;
- 100% контроль качества и сроков исполнения заказов клиентов;
- возможность эксплуатации оборудования в 3ю (третью) смену в период пиков посещений;
- возможность предоставления услуг по обработке белья сторонним организациям и населению (то есть зарабатывание дополнительных средств);
- окупаемость в течение 1,5 – 3 лет.

На российском рынке профессионального прачечного оборудования существуют несколько серьезных компаний с хорошей деловой репутацией поставляющих оборудование американских и европейских изготовителей.

Большинство этих компаний предоставляют и услуги по гарантийному

и сервисному обслуживанию поставляемого оборудования. Ценовой уровень импортного оборудования приблизительно одинаковый, то же можно сказать и о довольно высоком качестве сборки и материалах.

Специалисты советуют для правильного подбора оборудования обратиться к специалистам одной из этих компаний. Это особенно важно для строящихся гостиниц, потому что отечественные проектные организации часто используют устаревшие нормы, касающиеся прачечного оборудования, а в случае выполнения заказа заграничными проектировщиками обычно в проект закладывается оборудование местных компаний – производителей, часто не имеющих в России представителей и дальнейшее обслуживание такого оборудования будет весьма проблематичным. У всех на памяти недавняя мода на югославских и прочих строителей, которые сдавали гостиницы и пансионаты «под ключ» со всем оборудованием.

Выбор компании-поставщика и работа с её специалистами на этапе проектирования позволит избежать переделок коммуникаций и экономит деньги и время.

Однако, обращаясь к специалистам, необходимо знать, что планируется стирать и в каких объёмах. Каждая работающая гостиница имеет индивидуальные особенности в составе и количестве гостиничного и ресторанного белья, материала из которого оно изготовлено, одежды персонала и т.п. Эти особенности необходимо учитывать при подборе оборудования.

2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь»

2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» находится по адресу: 309189, Белгородская область, г. Губкин, ул. Мира, 8.

Телефон: (47241) 7-56-07.

Сайт: <http://lebed-hotel.ru>

Гостиница «Гостиничный комплекс «Лебедь» - четырехэтажное одно-корпусное здание, оснащенное лифтом. Категория гостиницы «Гостиничный комплекс «Лебедь»: 3 звезды. Номерной фонд гостиницы – 72 комфортабельных номера, из них 40 одноместных, 22 двухместных, 3 одноместных улучшенной планировки, 4 номера категории «п/люкс», 3 номера категории «люкс». Во всех номерах бесплатный Интернет (Wi-Fi), кабельное ТВ, мини-бары, международная и междугородная связь, ванные комнаты, практически все номера оснащены кондиционерами.

Для молодоженов специальное предложение: изысканный интерьер свадебного номера и специальная цена на свадебные номера категории «Люкс» и «Полулюкс», кроме того новобрачных ждет подарок-сюрприз от нашего заведения.

В стоимость каждого номера включен завтрак. По желанию проживающего, в стоимость каждого номера, включается ужин.

Гостиница оказывает дополнительные услуги проживающим: тренажерный зал, услуги прачечной, отправка факса, ксерокопия документов, вызов такси и т.д. Для любителей книг – небольшая, но интересная библиотека, находящаяся у администратора гостиницы.

Для проведения переговоров, встреч с деловыми партнерами или ответственного мероприятия, к услугам гостей уютный зал переговоров. Изысканный и тщательно продуманный интерьер зала, удобная мебель итальянских мастеров помогут провести встречу на высоком уровне.

К услугам проживающих в здании гостиничного комплекса ресторан, кафе, парикмахерская, работа которых не мешает полноценному отдыху проживающих.

Для удобства проживающих возможна форма оплаты по желанию: наличный, безналичный расчет, расчет с использованием банковских карт систем VISA, Master Card.

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» является юридическим лицом, частным предприятием, имеет самостоятельный баланс, расчётный счёт в банке, печать со своим наименованием. Относится к частной собственности, имеет в хозяйственном ведении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные права, нести ответственность, быть истцом и ответчиком в суде.

Главной целью ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» является обеспечение эффективности использования имущества, достижения наилучших результатов финансово-хозяйственной деятельности.

Для своей цели ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» осуществляет следующие виды хозяйственной деятельности:

- предоставление платных услуг физическим и юридическим лицам;
- организация банкетов и конференций;
- организация питания.

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства Российской Федерации, Устава и Положения о коммерческой деятельности предприятий.

Хозяйственная деятельность ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» осуществляется на основе производственно-финансовой самостоятельности, на принципах самокупаемости и самофинансирования и полной ответственности за последствия своей деятельности на основании Положения и Устава ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь».

Производит полные и своевременные расчеты с бюджетом в виде пла-

тежей: налог на прибыль, НДС, налог на землю, налог на транспорт, налог на воду, коммунальный налог, отчисления на заработную плату, отчисления во внебюджетные фонды.

По вместимости номерного фонда гостиница является малой, имея 72 номера расположенные на 4 этажах. Структуру номерного фонда составляют 72 номера: 40 одноместных, 22 двухместных, 3 одноместных улучшенной планировки, 4 номера категории «полулюкс», 3 номера категории «люкс» (рис. 2.1).

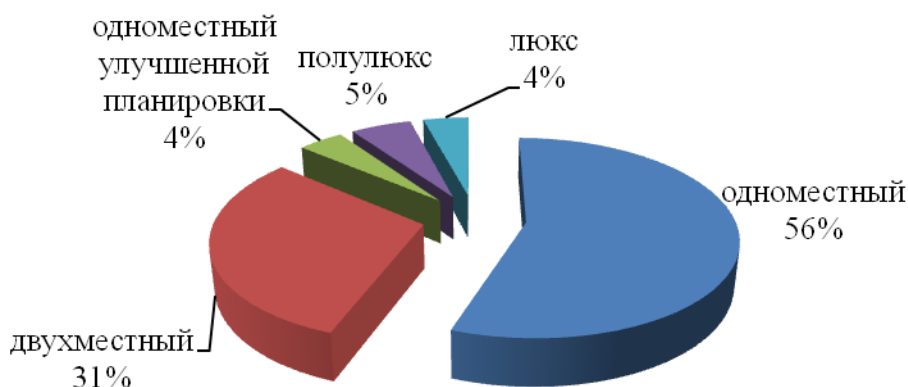


Рис. 2.1. Структура номерного фонда
ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь»

Форма оплаты по желанию: наличная, безналичная.

Инфраструктуру гостиничного комплекса составляют автостоянка, кафе (одно из которых в помещении, другое – на летней площадке 30 мест).

Ознакомившись с основной характеристикой ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» его работой и предоставляемыми услугами, переходим к изучению организационной структуры управления предприятием.

Организационная структура характеризуется распределением целей и задач управления между целыми подразделениями и отдельными работниками. Структура состоит из совокупности управленческих звеньев, которые расположены в соподчиненности и обеспечивают взаимосвязь между управ-

ляющим и управляемыми системами.

В обязанности директора входят решение задач, связанных с общими направлениями деятельности предприятия, в том числе – проведение финансовой политики, к которой можно отнести определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды, вопросы закупочной политики и т.д. Также он занимается организацией рабочего процесса и контролирует работу подчиняющихся ему служб.

Под началом директора работает заместитель директора.

В обязанности заместителя директора входит:

- руководствоваться в своей практической работе основными нормативными документами Российской Федерации;
- координировать необходимую работу всех структурных подразделений, обеспечивать соблюдение внутреннего трудового распорядка, принимать все заявки на заселение гостиницы и размещения граждан в гостинице;
- вносить предложения генеральному директору по подбору и расстановке кадров в гостинице, проводить собеседования с поступающими на работу и вводный инструктаж с вновь принятыми
- следить за состоянием инвентаря и за всем имуществом гостиницы, принимать необходимые меры по правильному его использованию, выявлять причины порчи товароматериальных ценностей в гостинице, вносить предложения Генеральному директору по улучшению, как внешнему, так и внутреннему интерьера гостиницы;

Заместителю директора по гостинице подчиняются следующие службы.

Служба приема и размещения – это одна из важнейших составляющих гостиницы, по функционированию которой у клиентов складывается впечатление о гостинице. Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, обеспечивает

обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимается оказанием бытовых услуг гостям.

Состав службы: администраторы, горничные, дежурные по этажу.

Служба приема находится в холле ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь». Такое местоположение является общепринятым в гостиничном бизнесе так как это позволяет осуществлять дополнительный контроль за посетителями гостиницы и багажом.

В обязанности администратора входит:

- вести учет занятых и свободных мест в гостинице, а также учет проживающих, принимает и обрабатывает предварительные заказы мест в гостинице по телефону, факсу, Интернету, почте и лично, решает все вопросы, касающиеся предварительных заказов;

- при выезде жильцов из гостиницы, принимать от них ключи от номеров, делает отметку в пропуске при выезде жильцов, регистрировать въезжающих жильцов, выдавать им ключи от номеров;

- проводить с жильцами денежные расчеты за номера, телефонные переговоры и дополнительные услуги согласно прейскуранту цен и по окончании смены отчитываться перед бухгалтерией, деньги сдавать кассиру и др.

В обязанности дежурных по этажу входит:

- размещать на этаже в номерах граждан, направленных администратором для заселения (сопровождать клиента в номер, визуально передавать в его пользование имущество номера на период проживания, проверив в его присутствии рабочее состояние электрических приборов и объяснив клиенту, как пользоваться телефоном, телевизором и другим оборудованием, находящимся в номере);

- быть вежливым, соблюдать правила служебного этикета, иметь опрятный вид, носить установленную форменную одежду;

- соблюдать правила противопожарной защиты, принимать меры по экономическому расходу электроэнергии и воды и др.

В обязанности горничной входит:

- проводить уборку постели: встряхивать простыни, одеяла, пододеяльники и подушки, заправлять постели для дневного содержания
- после выезда из номера всех жильцов производить генеральную уборку, по мере загрязнения штор, чехлов от стульев – стирать их, чистить прикроватные коврики, содержать в чистоте стены, полы, подоконники, оконные и дверные блоки и стекла, чистить мягкую мебель, ковры, портьеры, гардины, занавески, удалять пыль и сор со шкафов, столов, тумбочек и стульев, вывозить мусор в специально отведенные места, производить уборку санузлов с применением дезинфицирующих средств, чистить металлические части оборудования, следить за наличием туалетной бумаги.

Хозяйственная служба создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно – технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта, строительства и системы связи

Главный инженер подчиняется заместителю директора по гостинице и непосредственно директору. Естественно, гостиница не может позволить себе содержать полный штат инженерно-технических работников. Всю работу за контролем над оборудованием и его обслуживанием производит главный инженер (универсал), который способен устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществляющий грамотную эксплуатацию всего оборудования. В случае крупных аварий или поломок работу по его устранению выполняют служащие предприятий производивших данное оборудование (гарантийное обслуживание) или специальных организаций выполняющие данные род деятельности (руководство гостиницы заключает договор с организацией).

Служба текущего ремонта занимается устранением неисправностей во всех подразделениях гостиницы. Следит за работой сантехнического оборудования, исправностью лифтов, холодильного оборудования, телевизоров и радиоточек. Проводит электроремонтные работы и устраняет неисправности

в оборудовании прачечной, сауны, кондитерского цеха и кафе.

Служба питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в баре ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь». Возглавляет службу заведующий производством, он подчиняется заместителю генерального директора по гостинице. В подчинении у заведующего производством состоят: повара, бармены, официанты.

В обязанности уборщиков входит: убирать места общего пользования в административно-хозяйственной части гостиницы, доставлять из кладовой на этажи постельное белье, помогать горничным, проводить генеральную уборку.

Бухгалтерия учитывает хозяйственную деятельность предприятия, доходы от реализации услуг и работ, ведет учет расходов, рассчитывается с поставщиками и покупателями, с бюджетом по налогам, с внебюджетными фондами.

Отдел кадров является функционально-вспомогательным подразделением компании. Работники кадровой службы выступают в качестве экспертных советников руководителей при решении вопросов о приеме на работу и увольнении, назначении на новую должность, направлении на профессиональное обучение, повышении заработной платы и т.п.

Для успешной работы немаловажно сотрудничество со всеми подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов. Структура управления на ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» линейно-функциональная. Линейно-функциональная структура также имеет свои положительные моменты и недостатки (табл. 2.1).

При функциональной структуре общее руководство осуществляется линейным руководителем через руководителей функциональных органов,

руководители при этом специализируются по отдельным управленческим функциям.

Таблица 2.1

Преимущества и недостатки линейно-функциональной
структуры управления

Преимущества	Недостатки
<p>Более глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников</p> <p>Освобождение главного линейного менеджера от глубокого анализа проблем</p> <p>Возможность привлечения консультантов и экспертов</p>	<p>1. Отсутствие тесных взаимосвязей между производственными отделениями</p> <p>2. Недостаточно четкая ответственность, т. к. готовящий решение, как правило, не участвует в его реализации</p> <p>3. Чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали, а именно: подчинение по иерархии управления, т. е. тенденция к чрезмерной централизации</p>

Распределение должностных полномочий на ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» осуществляется на единоначалии и разделении полномочий, в соответствии с чем они принимаются непосредственно из рук руководителя и исполнитель отвечает только перед ним. При этом руководитель передаёт подчинённым функциональную ответственность, сохраняя за собой лишь общую.

При распределении управленческих полномочий на ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» учитывается ряд важных обстоятельств:

- полномочия должны быть достаточными для достижения стоящих перед данным субъектом целей;
- полномочия каждого субъекта должны увязываться с полномочиями тех, с кем ему приходится сотрудничать, чтобы обеспечить их взаимодополнение и сбалансированность системы управления, а следовательно, и её эффективное функционирование;
- линии полномочий в организации должны быть чёткими, чтобы каждый сотрудник точно знал от кого он получает задания, кому их перелает, перед кем отвечает, и кто должен отвечать перед ним;
- за исключением особо оговоренных случаев разделения полномочий,

они полностью передаются исполнителю только одним руководителем;

- исполнители обязаны все проблемы, не выходящие за рамки их полномочий решать самостоятельно, не переадресовывая руководителю, и нести перед ним полную ответственность за свою деятельность и ее результаты.

Полномочия в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» распределяются не всегда равномерно, они по разным причинам могут быть сосредоточены преимущественно на верхних или на нижних этажах управления. Тогда в первом случае имеет место их централизация, а во втором – децентрализация но все полномочия не могут быть централизованы или децентрализованы.

Полной централизации препятствует то, что люди располагают ограниченными ресурсами времени, знаниями, опытом, квалификацией и могут одновременно решать лишь определённое число проблем и усваивать ограниченный объём информации, а поэтому централизация в одном отношении требует одновременно противоположного подхода в другом.

Достоинства централизации полномочий состоят, во-первых, в облегчении концентрации усилий персонала на ключевых направлениях деятельности; во-вторых, в устранении неоправданной последовательности, в-третьих, в сосредоточении процесса принятия решений в руках тех, кто лучше знает общую ситуацию, имеет больший кругозор, знания, опыт.

Однако централизация имеет и свои минусы: затрачивается много времени на передачу информации, в процессе чего значительная часть её теряется или искажается; важнейшие решения принимаются лицами, плохо представляющими себе конкретную ситуацию, а исполнители, которым она хорошо знакома, от выработки и принятия решений устранены, и последние им навязываются принудительно.

Коллектив гостиницы старается, чтобы обслуживание отличалось высоким уровнем культуры, профессионализмом и доброжелательностью. Различные вариации услуг и категории номеров позволят нам изменять привычному стилю жизни. Гостиница ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» отличается высококлассным уровнем сервиса, что подтверждают постоянные гос-

ти

Таким образом, ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» имеет функциональную структуру, в которой существуют свои преимущества и недостатки. Каждый работник выполняет свои обязанности, руководствуясь должностными инструкциями. Каждый отдел действует согласно Положению о структурных подразделениях. Структура управления в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» выстроена грамотно и рационально.

Для анализа экономических показателей деятельности была использована годовая бухгалтерская отчетность ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013, 2014 и 2015 гг. Основными источниками информации при анализе предприятия служат данные финансовой отчетности форма №.1 «Бухгалтерский баланс», форма №2 «Отчет о прибылях и убытках» поскольку отражают финансовое положение фирмы на отчетную дату, а также достигнутые им в отчетном периоде финансовые результаты. Помимо них, в периодическую отчетность могут включаться и другие формы, фактически играющие вспомогательную роль, поскольку они содержат расшифровки и аналитические дополнения к отдельным статьям баланса и отчета о прибылях и убытках.

Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности, рассчитанные на основании данных бухгалтерской отчетности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» (приложения 3, 4) за 2013-2015 гг., представлены в таблице 2.2.

Из данных таблицы 2.2, следует, что объем услуг, в денежном выражении в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» увеличивался в 2014 году, по сравнению с 2013 годом, на 3%, а в 2015 году, по сравнению с 2014 годом – на 2%. Издержки, связанные с приобретением товаров, в 2015 году, по сравнению с 2013 годом увеличились на 2421,66 тыс. руб. или их рост составил 11%. Но показатель выручки в действующих ценах в условиях инфляции не отражает действительное положение, поэтому для более полного анализа необходимо рассмотреть выручку в сопоставимых ценах.

Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013-2015 гг.

Показатель тыс. руб.	годы			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2015/ 2013
Выручка от реализации работ, услуг	31879,6	32650,64	33671,98	102	103	106
Себестоимость работ, услуг	22092,1	22891,46	24513,77	104	107	111
Валовая прибыль	9787,49	9759,18	9158,21	100	94	94
Прибыль от реализации	5759,29	5724,08	5407,71	99	94	94
Чистая прибыль	2659,91	2774,54	2785,85	104	100	105
Оборотные средства	3598,90	3673,80	3665,30	102	100	102
Внеоборотные активы	17170,0	17311,00	17344,00	101	100	101
Среднегодовая стоимость ОС	17170,0	17240,50	17344,00	100	101	101
Дебиторская задолженность	400,80	416,40	387,50	104	93	97
Кредиторская задолженность	1929,10	1726,60	1562,90	90	91	81
Денежные средства	976,50	1034,30	1088,40	106	105	111
Фондоотдача	1,86	1,89	1,86	102	98	100
Фондоёмкость	0,54	0,53	0,52	98	97	96

Результаты расчетов сопоставимых показателей говорят о том, что инфляционные процессы на предприятие оказывают большее влияние, так как выручка от реализации продукции в сопоставимых ценах в 2014 году по сравнению с 2013 годом увеличилась на 2%, в 2015 году по сравнению с 2014 годом – на 3%.

Себестоимость представляет собой стоимостную оценку закупленных товаров, сырья, материалов, основных фондов, трудовых ресурсов и т.д. Из приведенных данных таблицы 2.2 следует, что себестоимость увеличивается большими темпами чем выручка, она возрастает в 2014 году по сравнению с 2013 годом – на 4%, а в 2015 году по сравнению с 2014 годом себестоимость увеличилась на 7%.

Валовая прибыль уменьшается. Так в 2015 году, по сравнению с 2014 годом, ее уменьшение составило 6%. Но при этом чистая прибыль увеличивается, что связано с уменьшением процентов к уплате.

Одним из важных оценочных показателей является прибыль от продаж. Данный показатель характеризует результат хозяйственной деятельности ор-

ганизации. Прибыль от продаж в 2014 году по сравнению с 2013 годом прибыль увеличилась на 114,63 тыс. руб. или 4%. В 2015 году по сравнению с 2014 годом увеличилась на 125,94 тыс. руб. или на 5%. В 2014, 2015 году себестоимость проданной продукции занимала большой удельный вес в выручке от реализации, поэтому организация получила больше прибыли от продаж.

Таким образом, анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013-2015 гг. показал, что объемы деятельности имеют устойчивую тенденцию к росту, это, безусловно, положительно характеризует финансовое положение организации. Объём услуг в денежном выражении в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» увеличился в 2014 году по сравнению с 2013 годом на 2%, а в 2015 году по сравнению с 2014 годом – на 3%.

Загрузка номерного фонда – основной показатель деятельности предприятия гостиничного типа, считается как:

$$Z_{\text{нф}} = \text{число проданных номеров} / \text{число номеров} * 100\%, \quad (1)$$

Загрузка номерного фонда позволяет оценить использование номерного фонда. Расчётный период 30 дней, следовательно данный показатель будет равен 63%

Общий доход номерного фонда (Rev(N)) может быть рассчитан по формуле:

$$\text{Rev}(N) = \text{Rev}(N)1 + \text{Rev}(N)2 + \dots + \text{Rev}(N)n, \quad (2)$$

где Rev(N) n – доход за проживание n-ой категории номеров, который рассчитывается по формуле:

$$\text{Кол-во дней} * N_n * Q\% * \text{ADR}, \quad (3)$$

где N_n – количество номеров n-ой категории;

$Q\%$ – загрузка номеров n-ой категории;

ADR (Average daily room rate) — средняя цена проданного номера.

При планировании загрузки гостиницы используется коэффициент двойной загрузки:

$$K_{дз} = (\text{Число гостей} - \text{Число прод. номеров}) / \text{Кол-во прод. номеров}, \quad (4)$$

За исследуемый период в 30 дней количество гостей в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» примерно 300 человек, следовательно $(300 - 200) / 200 = 0,5$.

Именно эти показатели и исследование их в динамике позволяют найти ключ к решению управленческих проблем и успеху в гостиничном бизнесе.

Таким образом, анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013-2015 гг. показал, что объемы деятельности имеют устойчивую тенденцию к росту, это, безусловно, положительно характеризует организационно-экономическое положение организации.

2.2. Анализ финансовой деятельности предприятия

Полный анализ финансового состояния предприятия – сложная комплексная задача, требующая затраты значительных усилий и времени. Но можно достаточно быстро получить представление о финансовом состоянии предприятия на основе данных Баланса и Отчета о прибылях и убытках. На основании наборов соответствующих финансовых коэффициентов, вычисляемых по данным баланса и ОПУ определяют уровни платежеспособности, ликвидности, финансовой устойчивости и деловой активности предприятия.

Одна из важнейших характеристик финансового состояния предприятия – стабильность его деятельности с позиции долгосрочной перспективы. Она связана прежде всего с общей финансовой структурой предприятия, степенью его зависимости от кредиторов и инвесторов. Так, многие бизнесмены, включая представителей государственного сектора экономики, предпочитают

вкладывать в дело минимум собственных средств, а финансировать его за счет денег, взятых в долг [47, с. 114].

Ликвидность – наличие у предприятия оборотных средств в объеме, обеспечивающем способность оплачивать в срок обязательства и предъявляемые законные денежные требования [19, с. 52].

Для оценки ликвидности активов осуществляется группировка статей актива баланса по срокам их трансформации в денежные средства, что позволяет оценить качество средств организации, находящихся в обороте. Группировка статей актива может меняться в зависимости от конкретных экономических ситуаций. С помощью горизонтального и вертикального методов производится оценка динамики изменения каждой группы актива и структуры по степени ликвидности. Группировка статей баланса по степени ликвидности представлена в таблице 2.3.

Приведенные в таблице 2.3 данные показывают, что балансе является абсолютно ликвидным, так как первое неравенство не соответствует условию $A_1 > П_1$, но последующие группы выполняют условия ликвидности, а именно $A_2 > П_2$, $A_3 > П_3$, $A_4 < П_4$.

Таблица 2.3

Группировка статей бухгалтерского баланса по степени ликвидности

	годы			Абсолютное отклонение, +,-			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2015/ 2013	2014/ 2013	2015/ 2014	2015/ 2013
АКТИВЫ									
A ₁	976,50	1034,3	1088,4	1,06	1,05	1,11	57,80	54,10	111,9
A ₂	7,70	7,80	6,90	1,01	0,88	0,90	0,10	-0,90	-0,80
A ₃	2173,80	2183,60	2167,90	1,00	0,99	1,00	-4357,4	-15,70	-5,90
A ₄	17170,00	17311,0	17344,0	1,01	1,00	1,01	141,0	33,0	174,0
ПАССИВЫ									
П ₁	1929,10	1726,60	1562,90	0,90	0,91	0,81	-202,50	-163,7	-366,2
П ₂	0,00	145,50	136,70		0,94		145,50	-8,80	136,7
П ₃	881,20	1223,20	1102,20	1,39	0,90	1,25	342,00	-121,0	221,0
П ₄	18024,80	17889,5	18141,2	0,99	1,01	1,01	-135,30	251,7	116,4

Невыполнение какого-либо из первых трех неравенств свидетельствует о том, что ликвидность баланса в большей или меньшей степени отличается

от абсолютной.

Долгосрочные финансовые вложения включают средства организации, вложенные в долевое участие в уставный капитал других организаций, а также долгосрочными вложениями могут выступать займы, выданные организациям на срок выше одного года под долговые обязательства.

Запасы предприятия уменьшились в 2015 году в сравнении с 2014 годом, в 2014 они незначительно увеличились относительно 2013 года. Это связано с увеличением активов, используемых в качестве сырья и материалов предназначенной для продажи, выполнения работ и оказания услуг, что следует отметить как положительную тенденцию также и на увеличение выручки.

Сумма дебиторской задолженности в 2014 году по сравнению с 2013 годом уменьшилась на 12,5 тыс. руб. Эта тенденция сохранилась и на последующие периоды: так в 2015 году по сравнению с 2014 годом произошло увеличение дебиторской задолженности на 16,4 тыс. руб. при отсутствии просроченной дебиторской задолженности, что несомненно является положительным фактором. В структуре дебиторской задолженности чуть более 20% занимает задолженность покупателей.

Денежные средства увеличились в 2014 г. по сравнению с 2013 г. на 6% (57,8 тыс. руб.), а в 2015 по сравнению с 2014 г. на 5,5% (54,1 тыс. руб.). Такое изменение вызвано увеличением запасов.

Структуру активов составляют 55% внеоборотных и 45% оборотных средств. Основная доля внеоборотных активов – основные средства (0,47), а оборотных средств – запасы (0,35), можно сделать вывод о том, что доля основных средств не изменяется, несмотря на приобретение нового оборудования.

Нераспределенная прибыль уменьшается, это связано с инвестированием в основной капитал, в 2014 сумма нераспределенной прибыли уменьшилась на 34% (36,4 тыс. руб), а в 2015 на 64% (19,9 тыс. руб).

В результате разного порядка бухгалтерского и налогового учета воз-

никают постоянные или временные разницы. К появлению отложенных налоговых обязательств приводят налогооблагаемые временные разницы. Сумма отложенных налоговых обязательств за исследуемый период равна нулю.

Сумма кредиторской задолженности в 2014 году по сравнению с 2013 годом уменьшилась на 203,5 тыс. руб., также и в 2015 году по сравнению с 2014 годом уменьшилась на 164,3 тыс. руб. при отсутствии просроченной кредиторской задолженности. В структуре кредиторской задолженности основную долю (свыше 70%) составляет задолженность поставщикам.

Доля краткосрочных задолженностей в 2013 находится почти на уровне одной третьей (0,32) от величины активов предприятия, но наблюдается тенденция роста, и к 2015 это значение подходит к уровню одной второй от величины активов и составляет 0,44, когда доля долгосрочных задолженностей компании неизменно уменьшается с 0,09, до 0,04, что свидетельствует о повышении коэффициента автономии. Преобладание краткосрочных задолженностей в структуре заёмных средств неблагоприятно сказывается на финансовом положении организации и ведёт к уменьшению чистой прибыли.

Сопоставляя итоги этих групп, определяют абсолютные величины платежных излишков или недостатков на начало и конец отчетного периода. Таким образом, с помощью этой таблицы можно выявить рассогласование по срокам активов и пассивов, составить предварительное представление о ликвидности и платежеспособности анализируемого предприятия. Однако следует отметить, что проводимый по изложенной схеме анализ ликвидности баланса является приближенным, более детальным является анализ платежеспособности при помощи финансовых коэффициентов, значения которых представлены в таблице 2.4.

Общий показатель ликвидности – характеризует ликвидность баланса предприятия в целом. Он показывает соотношение суммы всех ликвидных средств предприятия и суммы всех платежных обязательств (краткосрочных, долгосрочных, среднесрочных). Значение этого коэффициента должно быть

больше или равно 1. Общий показатель ликвидности увеличивается, что следует оценивать положительно. Это значит, что платежные обязательства уменьшаются, а денежные средства компании увеличиваются [40, с. 162].

Коэффициент текущей ликвидности – характеризует способность компании погашать текущие (краткосрочные) обязательства за счёт оборотных активов. Нормальным считается значение коэффициента от 1.5 до 2.5, в зависимости от отрасли.

Таблица 2.4

Оценка показателей платежеспособности

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013 – 2015 годы

Показатель	годы			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2015/ 2013
Коэффициент текущей ликвидности	1,87	1,96	2,16	105	110	116
Коэффициент быстрой ликвидности	0,74	0,80	0,88	108	111	119
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,51	0,55	0,64	109	116	127
Величина собственных оборотных средств, тыс.руб.	3598,9	3673,8	3665,3	102	100	102
Коэффициент маневренности собственных оборотных средств	0,05	0,03	0,04	68	136	93
Доля собственных средств в общем объеме текущих активов	0,17	0,18	0,17	101	100	101
Доля собственных оборотных средств в покрытии запасов	0,44	0,16	0,22	36	138	49
Коэффициент покрытия запасов	0,74	0,80	0,88	108	111	119

Данный показатель также увеличивается, с 1,87 в 2013 до 2,16 в 2015 году, здесь, принимая во внимание степень ликвидности активов, можно предположить, что все активы можно реализовать в срочном порядке.

Коэффициент быстрой ликвидности также увеличивается с 2013 по 2015 год, с 0,74, до 0,88 соответственно. Нормальное значение коэффициента попадает в диапазон 0,7 – 1. Однако оно может оказаться недостаточным, если большую долю ликвидных средств составляет дебиторская задолженность, часть которой трудно своевременно взыскать. По данным результатам положение действительно критическое, при этом исходят из предположения,

что товарно-материальные запасы вообще не имеют никакой ликвидационной стоимости.

Коэффициент абсолютной ликвидности – характеризует способность компании погашать текущие обязательства за счёт денежных средств, средств на расчетных счетах и краткосрочных финансовых вложений. Итог коэффициента абсолютной ликвидности на конец 2015 г. составляет 0,51, считается, что нормальным значение коэффициента должно быть не менее 0,2, т.е каждый день потенциально могут быть оплачены 20% срочных обязательств. Он показывает, какую часть краткосрочной задолженности предприятие может погасить в ближайшее время.

Таблица 2.5

Анализ относительных показателей финансовой устойчивости
ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013 – 2015 годы

Показатель	годы			Абсолютное отклонение, +,-			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014/2013	2015/2014	2015/2013	2014/2013	2015/2014	2015/2013
Коэффициент концентрации собственного капитала	0,87	0,85	0,86	-0,02	0,01	0,00	98	101	99
Коэффициент концентрации привлеченного капитала	0,14	0,15	0,13	0,01	-0,01	0,00	109	90	99
Коэффициент финансовой устойчивости	0,91	0,91	0,92	0,00	0,01	0,01	100	101	101
Коэффициент маневренности собственного капитала	0,05	0,03	0,04	-0,02	0,01	0,00	68	136	93
Коэффициент соотношения заемных и собственных средств	0,16	0,17	0,15	0,02	-0,02	0,00	111	89	99
Коэффициент финансирования	0,87	0,85	0,87	-0,01	0,01	0,00	99	102	100
Коэффициент концентрации собственного капитала	0,87	0,85	0,86	-0,02	0,01	0,00	98	101	99

Коэффициент обеспеченности собственными средствами характеризует

достаточность у предприятия собственных оборотных средств, необходимых для финансовой устойчивости. Как видно из таблицы у предприятия достаточный объем собственных оборотных средств (собственного оборотного капитала), что является одним из главных условий его финансовой устойчивости.

Необходимо также проанализировать структуру источников формирования капитала организации и оценить степень финансовой устойчивости и финансового риска. С этой целью рассчитываются следующие относительные показатели в таблице 2.5.

Увеличение коэффициента финансовой устойчивости (с 0,91 до 0,92) связано с увеличением финансовой независимости ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь».

Коэффициент маневренности собственного капитала показывает часть собственного капитала, вложенного в оборотные средства, т. е. капитала, находящегося в мобильной форме, позволяющей относительно свободно маневрировать капиталом. Он зависит от структуры капитала и специфики отрасли, рекомендован в пределах от 0,2 до 0,5. На начало и конец 2015 года не соответствует рекомендованному значению, но с 2013 года заметна тенденция к установлению данного коэффициента в рамках нормативного значения.

Проанализировав значения вышеуказанных коэффициентов финансовой устойчивости, которые в большинстве находятся в пределах рекомендованных значений, можно сделать вывод об устойчивом финансовом состоянии организации ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь». Оценка показателей рентабельности произведем в таблице 2.6.

Положительной можно считать наметившуюся тенденцию увеличения рентабельности собственного капитала. Так, этот показатель в 2013 году составил 0,13%, что меньше аналогичного показателя за 2015 год на 0,01%.

Анализ рентабельности и финансовых показателей в целом имеет существенное значение для определения стратегии развития организации, критериев повышения эффективности деятельности и окупаемости вложений в активы. т.к рентабельность показывает, насколько эффективно работает ор-

ганизация, покрывает ли она свои расходы и получает ли прибыль.

Таблица 2.6

Оценка показателей рентабельности
ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013 – 2015 годы

Показатель	годы			Абсолютное отклонение, +,-			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014/ 2013	2015/ 2014	2015/ 2013	2014/ 2013	2015/ 2014	2015/ 2013
Рентабельность продукции	0,44	0,43	0,37	-0,02	-0,05	-0,07	96	88	84
Рентабельность продаж	0,18	0,18	0,16	-0,01	-0,01	-0,02	97	92	89
Рентабельность собственного капитала	0,13	0,13	0,13	0,00	0,00	0,00	103	100	104
Рентабельность собственного капитала	0,15	0,16	0,15	0,01	0,00	0,01	105	99	104
Чистая рентабельность	0,10	0,11	0,10	0,00	0,00	0,00	102	97	99

Подводя итоги можно сказать следующее. ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» обладает достаточным потенциалом для развития и расширения своей деятельности. ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» необходимо продолжить пополнение источников собственных средств и попытаться ускорить оборачиваемость запасов, обоснованно уменьшать запасы и затраты чтобы исключить возможность утраты платежеспособности.

В процессе анализа рассматривают и долгосрочную платежеспособность. При этом в качестве показателя, отражающего долгосрочную платежеспособность организации, принимают отношение долгосрочного заемного капитала к собственному.

Эти коэффициенты, представленные в таблице 2.7 характеризуют возможность погашения долгосрочных займов и способность организации функционировать длительное время.

Коэффициент соотношения дебиторской и кредиторской задолженности по состоянию на определенную дату показывает, какая величина дебиторской задолженности приходится на 1 рубль кредиторской задолженности.

Из таблицы видно, что в организации преобладает заёмный капитал, так как рекомендуемое минимальное значение данного коэффициента – 1.

Таблица 2.7

Оценка показателей долгосрочной платежеспособности организации

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение, +/-		Темп роста, %	
	2013	2014	2015	2014/2013	2015/2014	2014/2013	2015/2014
Коэфф. соотношения дебиторской и кредиторской задолженности	0,17	0,25	0,32	-0,07	-0,08	78,13	68,00
Коэфф. покрытия чистыми активами совокупных обязательств	2	2,16	2,19	-0,03	-0,16	98,63	92,59
Коэфф. покрытия чистыми ОА кред. задолженности	0,02	0,32	0,42	-0,1	-0,3	76,19	6,25
Доля чистых ОА в общей величине чистых активов	0,01	0,12	0,15	-0,03	-0,11	80,00	8,33

Коэффициент покрытия чистыми активами совокупных обязательств. Данный показатель наиболее полно предсказывает финансовую несостоятельность организации, так как коэффициент используется для оценки кредитного положения компании, он показывает запас времени, которое потребуется для выплаты долга при условии, что на его погашение будет направлены чистые активы. Также как и предыдущий показатель, этот коэффициент указывает на не лучшее состояние организации, так как, чем ниже значение такого коэффициента, тем лучше. Но с 2013 года наблюдается уменьшение коэффициента покрытия активами совокупного долга с 2,19 в 2013 до 2,0 в 2015, что следует отметить, как положительную тенденцию.

Показатель доли чистых оборотных активов в общей величине чистых активов говорит о неравномерной структуре активов баланса. Ведь чем выше значение показателя, тем большая часть собственных средств организации направлена на формирование (оборотных) активов. Структуру баланса можно считать более менее удовлетворительной.

Таким образом, анализ финансового положения показал, что ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» обладает достаточным потенциалом

для развития и расширения своей деятельности.

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» необходимо продолжить пополнение источников собственных средств и попытаться ускорить оборачиваемость запасов, обоснованно уменьшать запасы и затраты чтобы исключить возможность утраты платежеспособности.

Значения коэффициентов финансовой устойчивости, в большинстве находятся в пределах рекомендованных значений, что свидетельствует об устойчивом финансовом состоянии организации ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь».

Анализ ликвидности показал, что платежные обязательства увеличиваются, а денежные средства компании уменьшаются, принимая во внимание степень ликвидности активов, можно предположить, что не все активы можно реализовать в срочном порядке.

2.3. Анализ эксплуатационной программы гостиницы

Эксплуатационная программа гостиницы – один из важнейших элементов планирования, представляющий объем услуг гостиницы в натуральном и стоимостном выражении. Для номерного фонда гостиницы эксплуатационная программа в натуральном выражении – загруженность номерного фонда, т.е. количество место-дней для проживания. От объема услуг зависят многие экономические показатели деятельности гостиниц, такие как выручка, себестоимость, платежеспособность, финансовая устойчивость и др.

Эксплуатационная программа гостиницы – предоставляемый гостиницей объем услуг в натуральном и стоимостном выражении. От объема услуг зависят многие экономические показатели деятельности гостиниц, такие как выручка, себестоимость, платежеспособность, финансовая устойчивость и др. В процессе составления эксплуатационной программы определяются основные показатели, которые позволяют дать реальную оценку возможностям использования номерного фонда гостиницы.

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» имеет максимальную пропускную способность: 101 чел. x 365 сут. = 36 865 место-сутки.

В процессе анализа использования номерного фонда ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» оценивается динамика показателей эксплуатационной программы и влияние факторов на эти показатели.

За рассматриваемый период количество гостиничных мест и период работы не изменились, максимальная пропускная способность ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» составила 36 865 место-суток. Вследствие увеличения простоев в 2014 г. на 2 место-суток возможная пропускная способность снизилась с 36853 до 36851 место-суток, что, в свою очередь, вызвало снижение коэффициента использования максимальной пропускной способности с 0,9995 до 0,9994 (табл. 2.8).

Таблица 2.8

Эксплуатационная программа ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь»

показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2015 г. / 2013 г	
				абсолютное	%
Единовременная вместимость, мест	101	101	101	0	100
Количество дней в периоде	365	365	365	0	100
Максимальная пропускная способность, место-сутки	36865	36865	36865	0	100
Количество простоев, место-сутки	12	14	11	-1	92
Возможная пропускная способность, место-суток	36853	36851	36854	1	100
Коэффициент использования макс пропускной способности	1,00	1,00	1,00	0,00	100
Число оплаченных место-суток	22111	22479	23084	973	104
Число оплаченных номеров	15762	16024	16455	693	104
Число гостей	7163	6954	6487	-676	91
Среднее время проживания гостя, сут.	3,09	3,23	3,56	0,47	115
Коэффициент загрузки	60%	61%	63%	0,03	104
Выручка от эксплуатации номерного фонда	31879,6	32650,64	33671,98	1792,36	106
Средняя цена номера, тыс. руб.	2,02	2,04	2,05	0,02	101
Затраты гостиницы, млн. руб.	22092,11	22891,46	24513,77	2421,66	111
Средние затраты на одни проданные место-сутки, тыс. руб.	1,40	1,43	1,49	0,09	106

Среднее время проживания гостя изменилось в 2015 г. в сравнении с

2013 г. – увеличилась с 3,09 суток до 3,56 суток. Коэффициент загрузки увеличился с 0,60% до 0,63%, что свидетельствует о достаточно высоком и эффективном использовании номерного фонда ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь».

Отрицательной тенденцией является уменьшение затрат на одни проданные место-сутки с 1 400 руб. до 1 490 руб., вызванный увеличением стоимости расходных материалов и коммунальных расходов. Увеличение разницы между средней ценой и средними затратами на одни место-сутки показывает увеличение эффективности использования номерного фонда гостиницы.

В процессе управления текущими продажами необходимо использовать показатели эффективности эксплуатации номерного фонда.

В структуре выручки 44% занимает доля одноместных номеров, это связано с их количественным преобладанием в структуре номерного фонда ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» - 40 номеров или 56%, а также с их невысокой стоимостью 1 600 руб. (рис. 2.2).

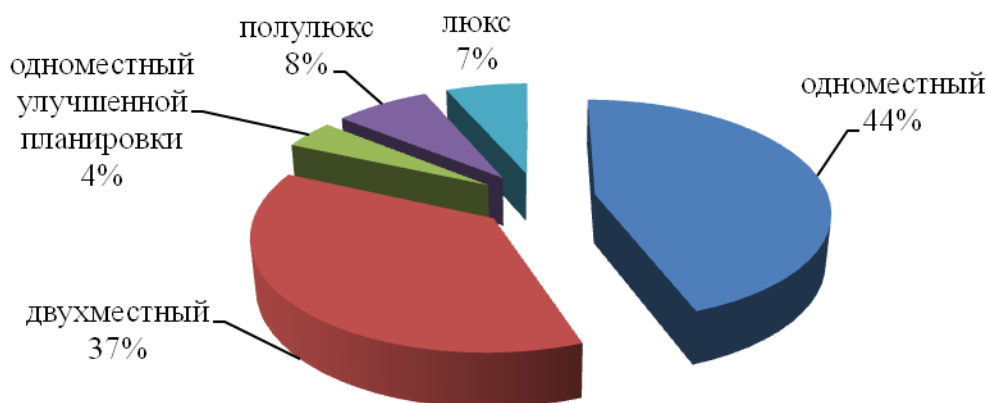


Рис. 2.2. Структура выручки от продажи номеров ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» 2015 г.

Анализ загруженности номерного фонда ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» показал, что доля двухместных номеров составляет 31%, при этом доля выручки от продажи данной категории номеров составила в 2015 году

37%. Управляющему гостинице необходимо проанализировать динамику загрузки номерного фонда за последние 5 лет и возможно провести реконструкцию – преобразовать одноместные номера в двухместные в виду их большой рентабельности.

В процессе анализа номерного фонда и эксплуатационной программы рассчитывают основные оперативные показатели в средствах размещения, определяемые за небольшой промежуток (день, неделя) и используемые для оперативного управления загрузкой номерного фонда.

На рисунке 2.2 представлены данные по коэффициентам загрузки по категориям номеров ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» 2015 г. Отметим, что категория «двухместный номер» имеет максимальную загрузку 65%, минимальная загрузка у номеров категории «Люкс» - 46%, при средней загрузке номерного фонда в течение 2015 63%.

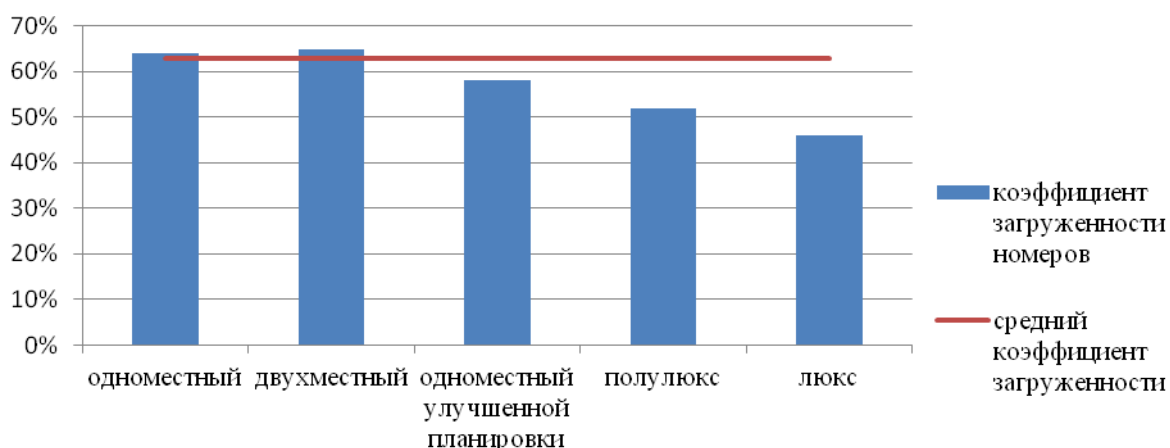


Рис. 2.3. Коэффициент загрузки по категориям номеров ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» 2015 г.

Анализ данных о загрузке номерного фонда в течение анализируемого периода показал, что загрузка номеров категорий «одноместный» и «двухместный» всегда была высокой – 64% - 65%. Средняя загрузка номерного фонда за анализируемый период увеличилась на 3% с 60% до 63%, что позволяет сделать вывод об эффективной деятельности гос-

тиницы.

В соответствии с темой дипломного проекта необходимо проанализировать затраты на стирку мягкого инвентаря в гостинице.

Мягкий инвентарь – это общее название текстильной продукции, которая производится из различных тканей и с многочисленными наполнителями. К мягкому инвентарю относятся: одеяла, подушки, матрасы, постельное бельё, покрывала, полотенца, ткани, рабочая одежда, скатерти, ковры, салфетки, шторы.

Процесс выбора постельного белья для отелей является одним из очень ответственных и ключевых моментов в снабжении гостиницы. Постельное белье для гостиниц отшивают из различных тканей. При выборе постельного белья для гостиниц следует помнить об особенностях разных тканей.

1. Содержание хлопка в ткани: смесовая ткань (полиэстер и хлопок в разных процентных соотношениях) или 100% хлопок. Ткани из 100% хлопка очень хорошо впитывают влагу, практически не электризуются, их можно гладить и стирать при высоких температурах. Положительные стороны смесовых тканей: они дешевле стоят, у них более длительный срок службы, они дешевле в уходе. Очень часто выбор ткани по составу – вопрос политики гостиницы, кто-то предпочитает гостиничный текстиль исключительно сатин, кто-то только поликоттон, и эти предпочтения не всегда основываются только на практическом опыте. Ткань «перкаль» заслуживает особого внимания среди 100% хлопковых тканей. Эта ткань повышенной прочности, она очень хорошо гладится. Перкаль выгодна в крое благодаря своему полотняному переплетению. Нет разницы, поперек ее кроить или вдоль, в отличие от ткани с саржевым переплетением, например, сатина для гостиниц. Перкаль гладкая и мягкая на ощупь, поверхность ткани однородна, отсутствуют промежутки между нитями, они плотно прилегают друг к другу.

2. Количество нитей на единицу площади и плотность ткани. Параметр с обозначением, например, 125 гр.кв.м называется поверхностной плотностью ткани, но надо помнить, что он не дает достоверного представления о

прочности ткани. Прочность ткани зависит, во-первых, от количества нитей на единицу площади (пример обозначения - 135x85 на 1 квадратный дюйм), во-вторых, от толщины нитей (номер пряжи). Чем тоньше нити, соответственно выше номер пряжи, чем больше количество нитей на 1 дюйм или на 1 см, тем прочнее и дороже будет ткань. В связи с этим, все эти характеристики ткани нужно учитывать в совокупности, помня, что плотность ткани определяет ее вес, но тяжелая и плотная ткань может состоять из небольшого количества толстых ниток. Как результат, тяжелое постельное белье для гостиниц, большие по весу постельные принадлежности для гостиницы дорого будут стоить в стирке и уходе, горничным тоже будет нелегко с ними обращаться.

3. Внешний вид. Под внешним видом понимаются следующие признаки качества пошива ткани, качества самой ткани: ровность швов, равномерность и однородность ткани, отсутствие катышков и узелков. Таким образом, выбрать ткань можно, основываясь на тактильных ощущениях. Какая ткань и соответственно, какое постельное белье для гостиниц, покажется наиболее мягким и приятным, гладким на ощупь, это очень субъективный момент. При определении необходимых размеров постельного белья для гостиниц, особое внимание надо обратить на размер простыни. Чтобы ее рассчитать, надо знать размер и высоту матраса. Простыня должна закрыть не только матрас, ее размера должно хватить, чтобы заправить простыню и под матрас тоже. Это необходимо сделать для того, чтобы она не сползала и не сбивалась.

Постельное белье для гостиниц должно отвечать ряду обязательных параметров, которые обусловлены особенностью эксплуатации и применения изделий. Так как этот вид текстиля является одним из самых востребованных видов продукции гостиницами и отелями, то он должен сочетать в себе относительно низкую цену, быть комфортным и простым в уходе. Постельное белье для гостиниц может быть решающим фактором в выборе гостями места временного пребывания и отдыха. Гостиница, обладая бельем высоко качества, гладким и приятным на ощупь, сохраняющим прекрасный внешний вид

даже после многочисленных стирок, может рассчитывать на постоянный приток постояльцев, а, следовательно, и на высокий уровень дохода.

Одним из самых востребованных материалов, из которого изготавливается постельное белье для гостиниц – сатин. Его свойства, плотность и матовый блеск, придают белью эстетичность и практичность. Сатин выпускается в нескольких вариантах и каждый из них пользуется повышенным спросом. Гладкокрашенный, набивной, отбеленный сатин, это прекрасная возможность дать своим гостям почувствовать заботу о себе и их отдыхе. Сатин очень легко поддается чистке и стирке. Хороший, качественный материал и белье, изготовленное из него, выдерживает более трех сотен машинных стирок. Сатин недорогой материал, но изделия из него отличаются большим разнообразием расцветок и форм. Срок службы сатин достаточен, чтобы полностью окупить вложения на покупку белья и получить дополнительную прибыль.

Еще один материал, не менее привлекательный по своим свойствам, подходящий, чтобы изготавливать из него постельное белье для гостиниц – перкаль. Хлопчатобумажная ткань. Полностью натуральная, дает возможность телу дышать и не испытывать дискомфорт даже в жаркое время года. Его прочность позволяет стирать белье даже ежедневно, что не требуется так часто, но предусмотрено производителями. По-сути, это материал, который поражает своей практичностью, долго не изнашивается и одновременно является комфортным.

Недорогая и экономичная в эксплуатации ткань – поликоттон. Ее стоимость ниже хлопковых тканей, но, тем не менее, цена не самое главное ее достоинство. Гигиеничная, износостойкая, легка в обслуживании. Постельное белье для гостиниц из поликоттона распространено практически повсеместно, что еще раз подчеркивает его преимущества.

ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» располагает пятью категориями номеров, каждая из которых имеет разное оснащение мягким инвентарем (табл. 2.9).

Номера категорий «улучшенный», «полулюкс» и «люкс» имеют по-

стельное белье из сатина, более широкие кровати, больше полотенец в комплекте. Это влияет на комфорт проживания гостей.

Таблица 2.9

Оснащение мягким инвентарем гостиничных номеров

Наименование	размер	состав	вес, гр	Категория номера				
				1 мест	2 мест	1 мест улучш	«п/люкс»	«люкс»
подушка пухоперовая	50 х 70	пух, перо	750	1	2	1	2	2
одеяло пухоперовое	150 х 200	пух, перо	1810	1	2	1		
	200 х 200	пух, перо	2400				2	2
покрывало	160 х 250	хлопок	1300	1	2	1		
	230 х 250	хлопок	2040				1	
	270 х 280	хлопок	3270					1
прикроватный коврик	80 х 80	хлопок	1450	1	2	1		
	150 х 80	хлопок	1650				2	
	200 х 80	хлопок	1900					2
простынь	200 х 240	сатин	830			1		
	240 х 260	сатин	900				1	
	270 х 260	сатин	950					1
	50 х 70	сатин	150			1	2	2
наволочка	150 х 200	сатин	600			1		
пододеяльник	200 х 200	сатин	650				2	2
	150 х 240	перкаль	450	1	2			
простынь	50 х 70	перкаль	190	1	2			
наволочка	150 х 200	перкаль	600	1	2			
полотенце махровое	30 х 50	хлопок	120			1	2	2
	50 х 70	хлопок	400	1	2	1	2	2
	50 х 100	хлопок	500	1	2	1	2	
	70 х 140	хлопок	590					2
коврик для ванной	90 х 200	полиэстер	1040	1	1	1	1	1
наматрасник	140 х 200	полиэстер	1580	1	2	1		
	160 х 200	полиэстер	1800				1	
	180 х 200	полиэстер	2010					1

Комплект мягкого инвентаря в номерах разных категорий имеет различный вес, чем выше категория номера, тем больший вес мягкого инвентаря – 1 местный номер – 10,07 кг., 2 местный номер – 19,7 кг., 1 местный улучшенный – 10,53 кг., номер категории «полулюкс» - 19,02 кг., «люкс» - 21,19 кг.

Отметим, что часть мягкого инвентаря сдается в химчистку - подушки, одеяло, прикроватный коврик и т.д. Постельное белье и полотенца регулярно меняются в зависимости от времени проживания гостя.

Вес мягкого инвентаря, который подлежит обязательной смене раз в три дня или по мере заездов новых гостей различается по категориям номеров следующим образом:

- 1 местный номер – 2,14 кг.,
- 2 местный номер – 4,28 кг.,
- 1 местный улучшенный – 2,06 кг.,
- номер категории «полулюкс» - 4,54 кг.,
- «люкс» - 4,77 кг.

У ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» был заключен договор с прачечной «Жемчужина», расположенной по адресу: Губкин, ул. Раевского, б, на предоставление услуг прачечной и химчистки.

Рассмотрим стоимость услуг прачечной «Жемчужина». Общий вес белья, отдаваемого в стирку, зависит от размера номерного фонда, от загрузки номеров, от количества гостей и от среднего времени проживания гостей.

Кроме мягкого инвентаря расположенного в номерах гостиницы в стирку также отдается униформа сотрудников. Каждый сотрудник ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» имеет собственную униформу, которую он получает при поступлении на работу.

Проведем расчет потребности в стирке (табл. 2.10).

Вес одной униформы сотрудника составляет около 1 кг. При расчетах учитывались нормативы смены постельного белья и полотенца раз в трое суток при проживании в гостинице, в случае если номер длительное время пустует, то смену постельного и полотенца необходимо производить раз в 14 дней.

Таким образом, проведя расчеты, получили общий вес белья, отданного в стирку в 2013 году 44 389,466 кг. При стоимости стирки 1 кг белья 43

руб. (стоимость вместе с глажкой) общая сумма затрат на данную статью расходов составила 1 908 747,07 руб.

Таблица 2.10

Расчет потребности в стирке

Показатель	2013	2014	2015
Возможная пропускная способность, место-суток	36853	36851	36854
Число оплаченных место-суток	22111	22479	23084
Число оплаченных номеров	15762	16024	16455
Число гостей	7163	6954	6487
Среднее время проживания гостя, сут.	3,09	3,23	3,56
Коэффициент загрузки	60%	61%	63%
Количество смен постельного белья	7163	6954	6487
Средний вес комплекта мягкого инвентаря, кг	3,3	3,3	3,3
Общий вес мягкого инвентаря, текущий, кг	23637,9	22948,2	21407,1
Общий вес мягкого инвентаря, неиспользованный, кг	3474,9	3387,68	3245,78
Количество сотрудников, чел.	142	138	135
Общий вес униформы сотрудников, кг	17276,66	16790	16425
Стоимость услуг прачечной, руб. за 1 кг	43	46	48
Общая стоимость стирки, руб	1908747,07	1983790,74	1971738,51

В 2014 году общий вес белья составил 43 125,88 кг, стоимость стирки – 1 983 790,74 руб., в 2015 году – 410 077,88 кг и 1 971 738,51 руб. соответственно.

В течение анализируемого периода отмечается небольшое уменьшение общего веса белья, отдаваемого в стирку, это связано с увеличением срока проживания гостей и как следствие уменьшение эксплуатационных расходов. В то же время происходит увеличение стоимости стирки 1 кг белья с 43 руб. до 48 руб. или на 11,6%.

В соответствии с целью дипломного проекта необходимо разработать проект внедрения автоматизированной системы управления гостиницей ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» для повышения эффективности деятельности предприятия.

3. Разработка и экономическое обоснование проекта создания прачечной в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» в целях совершенствования технологии обслуживания гостей

3.1. Концепция прачечной для гостиницы

В настоящий момент с ростом конкуренции на гостиничном рынке предприятия стремятся сделать все возможное для того, чтобы удержать своего клиента. В связи с этим, на наш взгляд, услуги прачечной должны обязательно предоставляться как в гостинице с номерным фондом более 200, так и в отеле, чей номерной фонд равен 30, ведь обычно люди не берут в дорогу много одежды, поэтому стирка становится необходимой.

Гостиничные прачечные имеют ряд особенностей. Прежде всего, это значительный ежедневный объем стирки, зависящий как от количества номеров и категории гостиницы, так и от состава, ассортимента и объема белья на один номер. Далее – качество стирки, особое внимание которому уделяется в высококлассных отелях, где используется наиболее дорогое белье, требующее и профессионально подобранных высококачественных химикатов, и специального, более аккуратного и бережного воздействия в процессе обработки. Третья особенность гостиничных прачечных - это небольшие производственные площади.

Работа прачечной на внешнего клиента теоретически возможна, но, к сожалению, в практике это встречается очень редко. Хотя предоставление услуг прачечной для города позволит гостинице привлечь клиентов, а также получить дополнительный доход, который может быть использован для развития предприятия.

Одним из важнейших этапов при организации прачечной является выбор помещения. Его площадь рассчитывается исходя из объемов обрабатываемого белья. Кроме того, существуют определенные требования СанПиН к планировке помещения и расстановке оборудования в нем. Так, например, прачечная должна быть спланирована таким образом, чтобы потоки грязного

и чистого белья не пересекались. Еще одним обязательным требованием является наличие канализации и водоснабжения. Оборудование подключается к источнику питания, как правило, равному 380 В, но по индивидуальному заказу возможно исполнение оборудования в подключении на 220 В.

Если у отелей Западной Европы намечается тенденция отказа от содержания собственных прачечных в пользу услуг коммерческой стирки, то в России пока предпочтение отдается прачечным при отелях. Связано это, в первую очередь, с ограниченным числом прачечных производств, успевших внедрить современные технологии обработки текстиля. Большинство фабрик, особенно в регионах, работают по старинке и не в состоянии обеспечить надлежащее качество.

Кроме собственно 100%го контроля качества стирки, в пользу собственной прачечной отельеры приводят следующие аргументы:

- большая сохранность белья и увеличение его срока службы,
- меньшее количество комплектов в обращении, из-за сокращения периода оборачиваемости белья,
- исключение затрат на транспортировку,
- независимость от цен сторонних прачечных,
- возможность оказания срочных услуг постояльцам за дополнительную плату,
- возможность ввести «третью» смену в сезон,
- возможность предоставления услуг по обработке белья сторонним организациям.

Чаще всего к стирке на стороне прибегают по двум основным причинам: отсутствие подходящего помещения и небольшие объемы стирки.

При организации прачечной в гостиничном комплексе на начальном этапе необходимо найти помещение требуемой площади, провести ремонтные работы, выбрать фирму – поставщика оборудования, определить перечень необходимого профессионального оборудования для прачечной, закупить оборудование, установить его, нанять и обучить персонал, закупить не-

обходимые средства и материалы для функционирования профессионально оборудования.

Для организации прачечной в отеле необходимо помещение, соответствующее определенным техническим требованиям, а также нормам пожарной и санитарной безопасности.

Для устройства прачечной (до 500 кг в смену) необходимо выделить помещение площадью 45-50 кв.м. (без учета площади бельевых складов), что регулируется нормами СНиП.

Помещение должно иметь укрепленные перекрытия, 2 эвакуационных выхода и возможность создания монтажного проема для вноса оборудования.

Необходимые инженерные нагрузки:

- давление в магистрали водоснабжения - не менее 3,5-4 атмосфер. Расход воды в среднем 1,5 м³/час. Объем стока равен объему потребления;

- установочная электрическая мощность – 200 кВт. Если такое помещение найдено, есть все шансы воспользоваться преимуществами собственной прачечной.

Инвестиции в оборудование собственной прачечной, а также рентабельность и сроки окупаемости, возможно рассчитать заранее.

Сначала определяем объем работ прачечной. При расчетах важным показателем является не столько номерной фонд отеля, сколько его категория. Так в отелях до 3-х звезд смена белья происходит 3 раза в неделю. В среднем с номера в стирку поступает 3,5 кг белья. В отелях 4-5 звезд обязательна ежедневная смена белья, а с номера идет уже 5 кг белья за счет дополнительного текстиля (халатов и т.п.). Таким образом, объемы стирки в смену у гостиницы 5* на 70 номеров и 3* на 300 номеров – аналогичны.

Определяем режим работы прачечной. Наиболее эффективным графиком работы прачечной считается ежедневный при 12-ти часовой смене. Но возможны и стандартный 8-ми часовой рабочий день при 5-ти дневной рабочей неделе, и круглосуточный режим работы.

Считаем стоимость оборудования. Стандартный набор оборудования

для прачечной гостиницы включает: стирально-отжимные машины, сушильные машины, гладильный каток или каландр, гладильный стол. Возможны гладильный пресс и пароманекен, тележки и стеллажи для белья.

Технология обработки белья в прачечной включает в себе пять этапов.

1. Подготовка белья к стирке:
 - а) перетряхивание и разборка по цвету и типу материала;
 - б) взвешивание в зависимости от загрузочных характеристик стиральных машин.
2. Стирка белья по выбранной программе:
3. Сушка.
4. Глажение:
 - а) глажение фасонных изделий;
 - б) глажение прямого белья.
5. Складирование готового белья.

Первый и пятый этапы обычно выполняются вручную. Второй, третий и четвёртый этапы выполняют с использованием сложного технологического оборудования, и на них остановимся более подробно. Правильный подбор этого оборудования крайне важен для нормального функционирования прачечной.

При осуществлении процесса стирки различают два вида белья, - это прямое белье и сорочка. К прямому белью относят постельное белье, полотенце, скатерти и нижнее белье. К сорочкам относят сорочки и блузки. Если при выборе оборудования для стирки и сушки не важно, какой вид белья загружается в машину, то при глажении это основной момент, на который нужно обращать внимание. Это различие выражается в специальных видах оборудования. Для прямого белья используется гладильный каландр или каток. Для глажения сорочек используются три способа обработки - глажение прессом, на манекене и на специализированном столе.

В целом, на выбор оборудования будут влиять различные факторы – его цена, качество, срок службы, условия работы с поставщиками, удобство в

обращении и многое другое. Тем не менее, начать выбор лучше всего с уточнения базовых технологических параметров оборудования.

При подборе стиральных машин необходимо учитывать множество факторов, включающих вид и тип белья, его количество, сменность работы прачечной, тип нагрева машин, расположение прачечное в здании и т.д. Лучше поручить это специалистам выбранной компании.

Барабанные сушилки разделяются по загрузочным характеристикам. Варианты нагрева: электричество, пар. Машины свободностоящие, то есть не требуют закрепление к основанию. Нужно обратить особое внимание на объём воздуха, выделяемый сушилкой, и особенно на систему вытяжной вентиляции, которая обеспечивает отвод этого воздуха от машины. Например, объём воздуха, выделяемый сушилкой загрузкой 22 кг – 1275 м³/час. При подборе сушильных машин необходимо согласование их загрузочных характеристик со стиральными машинами.

Особое внимание следует уделить сервису, гарантийному и послегарантийному техническому обслуживанию оборудования. Современные заводы-производители дают в среднем 1-2 года гарантии на все оборудование при соблюдении заводских инструкций эксплуатации и регламентных работ: диагностика, чистка, смазка, замена быстроизнашивающихся частей, а также при своевременном сервисе уполномоченными на это специалистами. Срок же эксплуатации качественного профессионального оборудования при правильном обслуживании и своевременных ремонтах обычно достигает 20-30 тыс. циклов, а это 8-12 лет каждодневной интенсивной работы в 1-2 смены.

Четвёртый технологический этап – глажение. Глажение подразделяется на глажение фасонного и прямого белья. Фасонное бельё гладится на гладильных досках, пароманекенах, гладильных прессах. Необходимость обрабатывать различные виды фасонного белья: рубашки, халаты, пиджаки и брюки, комбинезоны и т.д., и диктует выбор того или иного вида оборудования. Очень часто глажение фасонных изделий требует использование двух или нескольких видов оборудования. Производительность данного вида обо-

рудования очень сильно зависит от квалификации персонала.

Глажение прямого белья осуществляется на гладильных катках, которые подразделяются на катки желобкового типа и катки типа «коландр». Они отличаются конструктивно и способом прохождения белья при глажении. Более простыми считаются катки желобкового типа, однако, они имеют меньшую производительность. Обычно оба типа катков подразделяются в зависимости от диаметра вала и ширины гладящей поверхности. Производительность от 14 до 120 кг белья в час. Желобковые катки с шириной глажения (1600 мм и более) и все катки «коландр» требуют подсоединения к системе вытяжной вентиляции. В данном случае, в отличие от барабанных сушилок, где удаляется горячий насыщенный влагой воздух, воздушный поток служит и для охлаждения гладящей зоны.

При подборе оборудования существует простое правило: гладить больше, чем сушить, сушить больше, чем стирать. Соблюдая это правило, вы избежите технологических заторов при работе прачечной.

Обычно прачечная располагается на нулевом или цокольном этаже, что связано с большой массой оборудования и его статической и динамической нагрузкой на перекрытия.

Требования к высоте и отделке помещений следующие: высота производственного помещения (от пола до потолка) должна быть не менее 3 м; по пожароопасности мини-прачечная относится к категории В и должна иметь два эвакуационных выхода. Отделка помещений должна соответствовать следующим требованиям санитарных норм: стены выложены глазурованной плиткой; потолки окрашены водоземлюсионной краской; полы выложены керамической плиткой с гидроизоляцией. Обязательно наличие технического пространства между машинами и стенами для их обслуживания, необходимо также обеспечить удобный подъезд для тележек с грязным и чистым бельем и его складирование.

Прежде чем приступить к ремонту помещения под прачечную, необходимо составить проектную документацию на размещение оборудования и

подвод коммуникаций.

Все инженерные коммуникации должны соответствовать составленной проектной документации по подключению оборудования. Отклонение от требований может привести к преждевременному выходу оборудования из строя.

Ремонтные работы необходимо начинать с производственного помещения, чтобы было, куда устанавливать оборудование, не дожидаясь окончания ремонтных работ. Вместе с ремонтными работами должны параллельно проводиться монтаж вспомогательных систем с учетом требований СНиП (санитарных норм и требований, предъявляемых к вспомогательным системам).

Важную роль в успехе любого бизнеса играет профессиональная команда исполнителей проекта от управляющего до рабочего. В самом начале необходимо сформировать оптимальный штат сотрудников и четко определить обязанности каждого.

Персонал должен быть уже подобран к моменту пуско-наладочных работ, чтобы хватило времени на обучение. Весь персонал должен уметь работать на всех машинах. Это связано с тем, что рабочих, закрепленных за одним видом оборудования, не предусматривается.

Процесс обучения технического персонала чаще всего осуществляет фирма-поставщик оборудования, так как она заинтересована в правильной эксплуатации оборудования, если конечно в договоре на покупку оборудования предусмотрено гарантийное обслуживание. Непосредственное обучение может проходить как на территории прачечной, так и на территории фирмы поставщика. Обучение персонала проводится по специальной программе, которая ориентируется на организацию грамотной работы на устанавливаемом оборудовании и с использованием применяемых технологий и моющих средств. Отрабатываются оптимальные технологии стирки, сушки и глажения белья, а также последовательность их действий.

Прачечное производство имеет ряд технологических особенностей, ко-

торые проявляются в специфике энергопотребления и водоснабжения, наличии отходов производственной деятельности, и т.д.

При оказании «прачечных» услуг самые большие сырьевые расходы приходятся на водоснабжение и электроэнергию, которая расходуется непосредственно на сам процесс стирки, на сушку, процесс глажения и бытовое освещение. Процесс стирки не обходится без таких компонентов, как стиральный порошок, различного рода стиральные добавки (например, сода, отбеливатель), добавки для воды (умягчитель, гаситель пены и т.д.). Количество материалов рассчитывается, исходя из производительности оборудования, требуемого качества обработки изделий (с отбеливанием или нет, с использованием специальных добавок, и т.д.).

В выбранном помещении для прачечной необходимо произвести деление на рабочие сектора, в каждом из которых будет производиться соответственно приемка, хранение и сортировка грязного белья, стирка предоставленного белья, сушка, далее – глаженье, и в завершении – упаковка, хранение и выдача уже чистого белья.

Для определения целесообразности открытия прачечной в гостиничном комплексе ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» необходимо сделать экономическое обоснование проекта.

3.2. Экономическое обоснование проекта

Для реализации проекта по открытию прачечной в гостинице необходимо провести ремонтные работы в подвальном помещении гостиничного комплекса, приобрести необходимое оборудование, нанять сотрудников для работы на прачечной и гладильном оборудовании.

Проанализировав имеющиеся на рынке фирмы, занимающиеся поставкой профессионального оборудования для прачечных, мы остановили свой выбор на фирме ООО «Вайтгудс», которая расположена по адресу: 125464 г. Москва Волоколамское шоссе дом 142. Телефон: (495) 234-56-00. Email:

wg@whitegoods.ru

С 2000 года компания ООО «Вайтгудс» входит в число лидеров отечественного рынка продажи бытовой техники и электроники. Четкая организация розничной торговли в компании обеспечивается обширными каталогами для поиска и выбора товаров, доставкой по всей территории России, а также уникальной возможностью оформления кредита на покупки в режиме on-line.

Сегодня компания усиленно работает над формированием пула партнеров – поставщиков и производителей бытовой техники и электроники – и готова предложить максимально выгодные для всех сторон условия. Прежде всего, это касается возможности быстрого регулирования ассортимента и цен на товары, а также увеличения объемов продаж за счет активного продвижения нашего магазина в сети Интернет.

Выбор данной компании обусловлен демократическими ценами, широкой линейкой производителей профессионального оборудования для стирки и высокой квалификацией персонала.

При выборе компании-поставщика оборудования мы учитывали следующие моменты:

- стоимость оборудования;
- производительность оборудования (это расчетное количество выстиранного, высушенного и выглаженного белья за один производственный цикл);
- габариты оборудования влияют на размер занимаемой площади;
- технические параметры (расход электроэнергии и воды на один производственный цикл);
- условия поставки оборудования;
- гарантийное обслуживание и ремонт (компания предлагает услуги по гарантийному обслуживанию поставляемого оборудования, текущий ремонт осуществляет фирма-поставщик или один из специализированных центров технического обслуживания);
- дополнительные услуги (поставщик оборудования выполняют мон-

таж, проведение пуско-наладочных работ и обучение персонала).

Для работы прачечной в гостинице необходимо приобрести:

- стиральные и сушильные машины,
- гладильный каток,
- финишное оборудование: пароманекен, гладильный пресс, гладильный стол;
- вспомогательное оборудование: тележки для прачечной, стеллажи, рабочие столы, весы, корзина для чистого белья, насадка на утюг, поворотная полка, утюг, вешало передвижное, упаковщик для прямого белья (табл. 3.1).

Общая стоимость оборудования составит 799 343 руб.

Таблица 3.1

Состав и стоимость оборудование

Название		Серия	Кол-во, шт.	Цена, руб.	Стоимость, руб.
Стиральные машины		WHITE-WESTINGHOUSE WLF125EZKS	2	124249	248498
Сушильная машина		LG PROFESSIONAL TD-V1329EA4	1	71000	71000
Гладильный каток		UNIMAC IRI 1200/20	1	207384	207384
Финишное оборудование:	пароманекен	ВЯЗЬМА ЛПИМ-310.02	1	47082	47082
	гладильный пресс	GRAND MASTER GM-SP17	1	17700	17700
	гладильный стол	EUROMETALNOVA STAR	1	12500	12500
Вспомогательное оборудование:	тележки для прачечной	ASKO LTC61	5	11800	59000
	стеллажи	ВЯЗЬМА СН-500	2	18990	37980
	рабочие столы	ВЯЗЬМА С-1260	2	12123	24246
	весы	ПРЕМЬЕР МК-15.2-ТН21	1	9705	9705
	корзина для чистого белья	ASKO HSO5702 W	2	8500	17000
	насадка на утюг	MIE COMPLETTO	1	1800	1800
	поворотная полка	BATTISTELLA EGEO	1	3838	3838
	утюг	POLTI FERRO PRO	1	5760	5760
	вешало передвижное	ВЯЗЬМА ВП-15М	1	12123	12123
	Упаковщик для прямого белья	MINIPACK-TORRE MINISPENSER NW-520	1	23727	23727
Всего			24		799343

В дальнейшем возможно дополнить данный перечень специальным оборудованием для химчистки мягкой мебели, матрасов и т.д.

Сотрудникам прачечных удастся так быстро и эффективно выполнять масштабные объемы работ благодаря специализированному оборудованию.

Стиральная машина с усиленным ресурсом WHITE-WESTINGHOUSE WLF125EZKS предназначена для полупрофессионального использования. Американская компания White-Westinghouse предлагает оптимальное решение для качественной стирки больших объемов белья в бытовых и коммерческих целях. При небольших размерах, разумной цене, простоте установки и эксплуатации бытовые машины White-Westinghouse позволяют:

- загружать более чем 2 раза больше белья (до 12 кг), чем стандартная европейская машина,
- существенно сокращать время стирки (цикл – около 35 минут),
- уменьшить время сушки 10 кг белья до 50-60 минут.

Часть стиральных машин White-Westinghouse- это аппараты активаторного типа с верхней загрузкой, требующие подключения к линии подачи горячей и холодной воды. Машина сама не нагревает воду для стирки, а использует ее из магистрали, что сокращает время стирки и экономит электроэнергию. В активаторных машинах стирка производится не переключением белья в мыльной воде, как в европейских стиральных машинах, а созданием разнонаправленных потоков воды лопастями активатора в баке большого объема, что обеспечивает эффективную стирку белья и придает ему свежесть. При таком типе стирки белье не спутывается и почти совсем не изнашивается. Верхнее расположение загрузочного люка позволяет на «ходу» корректировать процесс стирки. Увеличенный загрузочный люк заметно облегчает загрузку и выемку больших, объемных вещей, таких как покрывала и одеяла. Специально разработанная система сушки предотвращает сминание белья и облегчает его выгрузку.

Большинство моделей с фронтальной загрузкой имеет микропроцессорное управление и электронный дисплей. Стиральные и сушильные машины White-Westinghouse созданы для использования в загородном доме, в салонах красоты, фитнес центрах, детских и медицинских учреждениях. Это

оптимальный выбор для создания мини-прачечной.

Профессиональная сушильная машина LG PROFESSIONAL TD-V1329EA4 имеет следующие особенности и преимущества:

- загрузка 10 кг,
- барабан из нержавеющей стали, технология NeveRust™,
- три программы сушки,
- дополнительная программа – без нагрева,
- цикл cool down – охлаждение белья после цикла сушки для предотвращения заминания.

Функциональность профессиональной сушильной машины:

- звуковой сигнал по окончании цикла,
- самодиагностика,
- отображение оставшегося времени,
- индикатор цикла,
- перенавешиваемая дверь,
- тихая работа,
- панель управления на русском языке.

Пресс гладильный сочетает в себе гладильную доску и утюг с парогенератором. С приобретением чудо-помощника глажка, на которую вы традиционно тратили час-полтора, займет не больше 15-30 минут. Вы сможете использовать гладильный пресс как для постельного белья, так и для скатертей, штор, брюк, рубашек и прочей повседневной одежды. Секрет наибольшей эффективности данного прибора в увеличенной гладильной поверхности. Площадь гладильных пластин прессов в 6-10 раз превосходит размер подошвы бытового утюга.

Цена гладильного пресса всецело зависит от его технологичных возможностей, профессионального уровня и маститости бренда.

Удобство использования и управления продолжает достоинства гладильного оборудования. С таким паровым прессом утюжить вещи можно как стоя, так и сидя. Универсальный гладильный пресс для дома эффективно

справится как с постельным бельем, так и с одеждой из деликатных тканей. Температурный режим 60°C и дополнительные аксессуары (объемная подушка, тефлоновый чехол) гарантируют безупречный результат стрелкам на брюках, оборкам на одежде, воротничкам и манжетам. Сменный фильтр в контейнере для воды предохранит парогенератор от образования накипи и продлит срок его службы.

Гладильный паровой пресс GM-SP17 – это современный паровой пресс широкого спектра применения, объединяет в себе функции утюга и гладильной доски. GM-SP18 имеет самую большую площадь гладильной поверхности среди всех бытовых гладильных прессов.

Пресс экономит время и усилия: его гладильная поверхность в семь раз больше, чем у утюга, давление в 45,5 кг позволяет быстрее и легче гладить одежду.

Широкий диапазон температур (60-220 градусов) позволяет осуществлять глажку одежды из любых видов тканей - Пресс позволяет гладить как сидя так и стоя без утомления и лишней нагрузки на руки, ноги и спину - Большая гладильная поверхность и высокое давление позволяют разглаживать прямые вещи (полотенца, простыни, скатерти) сложенные в несколько слоев.

Пресс дает возможность досушивать одежду при глажке. Электронный микрокомпьютерный контроль температур предотвращает перегрев гладильной поверхности и опорной подушки, тем самым защищая одежду от порчи. Опорная подушка гладильного пресса обтянута энергостойкой тефлоновой тканью.

Индикаторы готовности пара и индикатор заданных температур делают работу с прессом еще более простой и комфортной. Кнопка генерации пара позволяет дополнительно пропаривать одежду в процессе глажки.

Тефлоновое покрытие верхней гладильной платформы делает процесс глажения бережным, защищая ткань от повреждений под воздействием высоких температур и исключает возможность пригорания синтетических во-

локон к платформе.

Гладильный каток UNIMAC IRI 1200/20. Относится к профессиональному гладильному оборудованию эконом класса. Данные катки подходят для небольших прачечных. Доступны модели с рабочей шириной вала от 1000 до 2000 мм.. Машина гладит белье при помощи нагреваемого желоба. Максимальная допустимая влажность входящего белья 20%. Гладильные катки обладают следующими особенностями:

- простотой в эксплуатации,
- удобная полка для подачи белья, защита рук оператора, удобный программатор с возможностью корректировки рабочей температуры и скорости вращения вала. Идеален в сочетании с прачечным оборудованием небольшой загрузки,
- дополнительные опции: встроенная вентилятор для вытяжки пара, частотный преобразователь, регулировка скорости вращения вала.

Пароманекен ВЯЗЬМА ЛПМ-310.02 предназначен для придания изделиям, не подлежащим глажению, необходимой формы. Широкий ассортимент моделей для обработки различных видов верхней одежды позволит Вам подобрать оптимальный по удобству и производительности комплект отделочного оборудования: Пароманекены ЛПМ-310.02, ЛПМ-314.03, специально разработаны для глажения рубашек, в комплекте с утюгом и парогенератором. Во всех моделях используются вакуумный отсос и поддув для наиболее плотного прилегания, натяжения изделия, а так же удаления влаги из ткани.

Продолжительность рабочей смены будет установлена 8 часов, за это время стиральная машина может сделать 6 циклов стирки, при загрузке машины 12 кг это составит 72 кг. Потребность гостиничного комплекса в стирке в год колеблется от 44 389,5 кг до 41 077,9 кг или 121,6 – 112,5 кг в день. Таким образом, необходимо приобрести 2 стиральные машины, у которых будет запас стирки.

Необходимо провести расчет стоимости стирки. В процессе стирки бе-

для необходимо использовать стиральный порошок, ополаскиватель, средство для защиты стиральных машин.

Стоимость стирки будет складываться из материальных расходов, амортизации оборудования, расходов на оплату труда персонала и отчислений с фонда заработной платы, общепроизводственных расходов.

Материальные расходы включают стоимость воды, электроэнергии, моющих средств. Также в стоимость стирки мы включаем затраты на электроэнергию на глажку белья (табл. 3.2).

Таблица 3.2

Материальные расходы на стирку на 1 кг белья

Наименование	Стоимость, руб.
вода	0,7
электроэнергия (стирка)	1,2
моющие средства	7,75
электроэнергия (глажка)	1,85
всего	11,5

Таким образом, сумма материальных расходов на стирку 1 кг белья составит 11,5 руб. На работу в прачечную необходимо взять 3 сотрудников с окладом 14 тыс. руб. фонд заработной платы составит в год 504,0 тыс. руб. Отчисления с фонда заработной платы будут составлять 152,208 тыс. руб. (табл. 3.3).

Таблица 3.3

Расчет затрат на стирку белья

Наименование расходов		Сумма, руб.
Материальные расходы на 1 кг		11,5
Вес белья в год		41077,88
Материальные расходы за год		472395,68
Амортизация	амортизационные расходы	85742,35
Расходы на оплату труда работников	зарплата персонала	504000,0
	отчисления с фонда заработной платы	152208,0
Общепроизводственные расходы	моющие средства для уборки	5000,0
	текущий ремонт оборудования	6000,0
	содержание помещения	11000,0
Всего		1236346,04

При стоимости материальных расходов на стирку 1 кг белья 11,5 руб. общая сумма затрат на работу прачечной и стирку 41 077,88 кг белья (2015 год) составила 1 236 346,044 руб.

Проведя анализ структуры эксплуатационных расходов за 2013-2015 года, можно сделать вывод, что гостиничному комплексу выгодно открыть собственную прачечную. В 2013 году на стирку белья было потрачено 1 908 747,07, в 2014 году – 1 983 790,8 руб., в 2015 году – 1 971 738,5 руб.

Далее необходимо рассчитать экономическую эффективность открытия собственной прачечной в гостиничном комплексе с учетом коэффициента дисконтирования.

3.3. Расчет экономической эффективности проекта

Рассчитаем экономический эффект открытия собственной прачечной в гостиничном комплексе ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь». Для этого необходимо сделать прогноз объемов и стоимости стирки в гостиничном комплексе (табл. 3.4).

Таблица 3.4

Прогноз объемов и стоимости стирки

Показатель	Года				
	1	2	3	4	5
Вес мягкого инвентаря, текущий, кг	22049,31	22710,79	23392,12	24093,88	24816,7
Вес мягкого инвентаря, неиспользованный, кг	3209,757	3174,129	3138,896	3104,055	3069,6
Вес униформы сотрудников, кг	16425	16425	16425	16425	16425
Всего, кг	41684,07	42309,92	42956,01	43622,93	44311,3
Стоимость стирки, руб.	479366,8	486564,1	493994,1	501663,7	509579,9

При проведении расчетов прогноза потребности в стирке гостиничного комплекса нами принимался во внимание рост продаж гостиничных номеров 3% ежегодно, при одновременном сокращении веса неиспользованного мягкого инвентаря (непроданные гостиничные номера). Общее число сотрудни-

ков 135 человек, вес одной униформы 1 кг. Стоимость стирки 1 кг белья с учетом глажки принималась за 11,5 руб.

Таким образом, можно отметить что в первый год реализации проекта стоимость затрат на стирку составит 479 366,8 руб., в пятому году сумма затрат возрастет до 509 579,9 руб.

В общем объеме стирки доля использованного мягкого инвентаря (после гостей) составляет 52,89%, 41,68% приходится на униформу персонала. При том же численном составе персонала в гостиничном комплексе за прогнозируемый период доля использованного мягкого инвентаря увеличится до 56%, доля униформы в общем объеме стирки сократится до 37,1%.

При расчете экономического эффекта за прибыль от проекта открытия собственной прачечной в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» мы будем брать разницу между стоимостью стирки в прачечной «Жемчужина» (стоимость стирки 1 кг белья 52 руб.) и стирки в собственной прачечной (стоимость стирки 1 кг белья 11,5 руб.).

Расчет экономического эффекта стирки в собственной прачечной гостиничного комплекса ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» приведен в таблице 3.5.

Таблица 3.5

Расчет экономического эффекта стирки в собственной
прачечной гостиничного комплекса

Показатель	Года				
	1	2	3	4	5
Весь мягкого инвентаря, кг	41684,07	42309,92	42956,01	43622,93	44311,3
Стоимость стирки в «Жемчужина», руб.	2167571,6	2200116	2233712,6	2268393	2304187,37
Материальные затраты на стирку, руб.	479366,8	486564,1	493994,1	501663,7	509579,9
Заработная плата персонала, руб.	504000	504000	504000	504000	504000
Отчисления с ФЗП, руб.	152208	152208	152208	152208	152208
Общепроизводственные расходы, руб.	22000,0	22000,0	22000,0	22000,0	22000,0
Всего расходов прачечной в гостиничном комплексе, руб.	1157574,8	1164772,1	1172202,1	1179871,7	1187787,9
Экономический эффект, руб.	1009996,8	1035343,8	1061510,5	1088520,8	1116399,4

Отметим, что в первый год работы собственной прачечной экономический эффект составит 1 009,99 тыс. руб и к пятому году реализации проекта открытия прачечной увеличится до 1 116,39 тыс. руб.

На основании таблицы 3.5 можно рассчитать показатели эффективности предлагаемого проекта открытия собственной прачечной в гостиничном комплексе ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» (табл. 3.6.).

Таблица 3.6

Расчет прибыли и чистого денежного потока, руб.

Показатель	Года					
	0	1	2	3	4	5
ремонт помещения	300000,0	-	-	-	-	-
оборудование	799343,0	-	-	-	-	-
амортизация	-	85742,3	85742,3	85742,3	85742,3	85742,3
всего затрат	1099343,0	85742,3	85742,3	85742,3	85742,3	85742,3
экономический эффект	-	1009996,8	1035343,8	1061510,5	1088520,8	1116399,4
прибыль	-1099343,0	924254,4	949601,4	975768,1	1002778,4	1030657,1
налог на прибыль	-	184850,8	189920,2	195153,6	200555,6	206131,4
чистая прибыль	-	739403,5	759681,1	780614,5	802222,7	824525,6
чистый денежный поток	-1099343,0	825145,9	845423,5	866356,8	887965,1	910268,1

На начальном этапе затраты на открытие прачечной в гостиничном комплексе составят 1 099 343,0 руб., 300,0 тыс. руб. из которых пойдет на ремонт подвального помещения, остальная сумма – на покупку необходимого профессионального оборудования.

Сумма амортизационных затрат составит 85 742,3 руб. Чистый денежный поток в первый год реализации проекта открытия прачечной в гостиничном комплексе ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» составит 825 145,9 руб. и к пятому году реализации проекта увеличится до 910 268,1 руб.

Одним из наиболее ответственных и значимых этапов при организации прачечной в гостиничном комплексе является обоснование его экономической эффективности, включающее анализ затрат на оборудование и осуществление деятельности.

Оценка эффективности инвестиций занимает центральное место в про-

цессе обоснования и выбора возможных вариантов вложения средств. Расчет дисконтированных величин денежного потока и инвестиционных вложений представлен в таблице 3.7.

Таблица 3.7

Анализ эффективности капитальных вложений

Годы	Начальные инвестиционные затраты (-) и чистые денежные потоки, руб.	Дисконтированный множитель при ставке «r», равной 25%	Современная стоимость, руб.	Современная стоимость нарастающим итогом, руб.
0	-1099343,0	1	-1099343,0	-1099343,0
1	825145,95	0,8	660116,76	-439226,23
2	845423,53	0,64	541071,05	101844,82
3	866356,87	0,512	443574,72	545419,54
4	887965,14	0,409	363710,52	909130,06
5	910268,05	0,327	298276,63	1207406,70
NPV				1207406,70

Чистый приведенный доход (NPV) представляет собой величину разностей результатов инвестиционных затрат за расчетный период, приведенных к одному моменту времени, т.е. с учетом дисконтирования денежного потока (результатов) и инвестиционных вложений (затрат).

$$NPV = 1207406,7 \text{ руб.}$$

Индекс доходности (PI) определяется как отношение приведенных доходов к приведенным на ту же дату инновационным расходам. PI показывает сколько дохода получает инвестор в результате осуществления этого проекта на каждый вложенный рубль.

$$PI = 2,09$$

Период окупаемости (DPP) – это минимальный временной интервал от начала осуществления проекта, за пределами которого чистый приведенный доход становится не отрицательным.

$$PP = 1,8 \text{ (года)},$$

$$DPP = 2,4 \text{ (года)}.$$

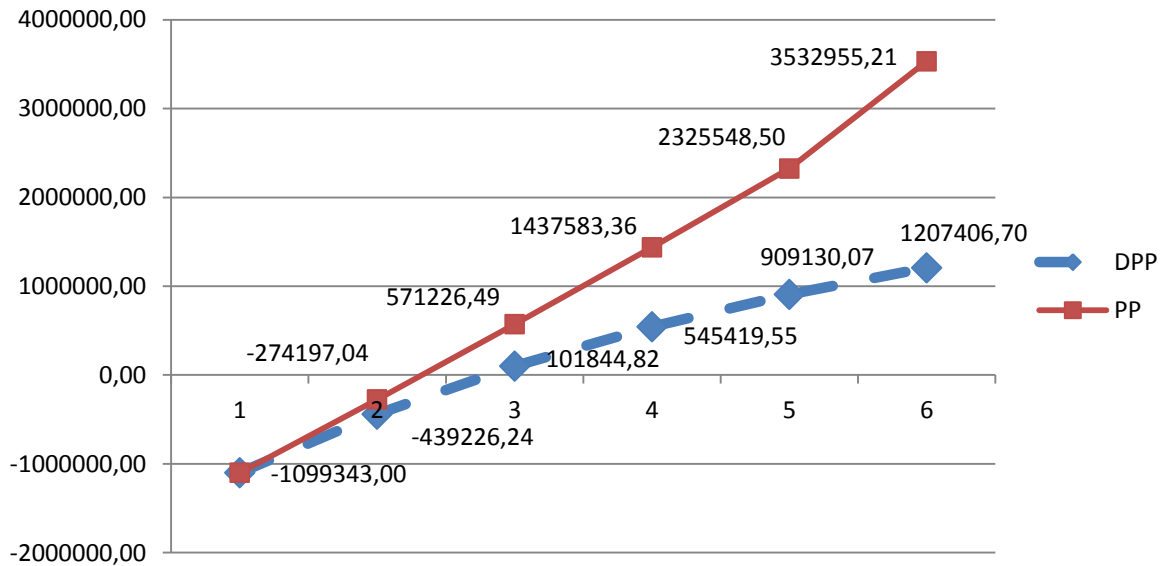


Рис. 3.1. Срок окупаемости проекта

IRR (Internal Rate of Return, IRR) определяет максимальную стоимость привлекаемого капитала, при которой инвестиционный проект остается выгодным. IRR рассчитывается как значение ставки дисконтирования, при которой $NPV=0$. В другой формулировке, это средний доход на вложенный капитал, обеспечиваемый данным инвестиционным проектом, т.е. эффективность вложений капитала в данный проект равна эффективности инвестирования под IRR процентов в какой-либо финансовый инструмент с равномерным доходом.

Таблица 3.8

Исходные данные для показателя внутренней нормы доходности

Год	Поток, тыс. руб.	Расчет 1		Расчет 2		Расчет 3		Расчет 4	
		$r=170\%$	PV, тыс. руб.	$r=173\%$	PV, тыс. руб.	$r=171\%$	PV, тыс. руб.	$r=172\%$	PV, тыс. руб.
0	-1099343	1		1	-	1	-	1	-
1	825145,96	0,59	-1099343	0,58	-1099343	0,58	-1099343	0,58	-1099343
2	845423,53	0,35	485379,97	0,33	476962,98	0,34	482541,49	0,34	479736,02
3	866356,88	0,20	292534,09	0,19	282476,37	0,20	289122,65	0,20	285770,53
4	887965,14	0,12	176339,69	0,11	167324,11	0,12	173264,06	0,11	170259,55
5	910268,05	0,07	106316,39	0,06	99131,46	0,07	103851,19	0,07	101457,03
			64109,84		58740,65		62257,08		60468,20
NPV			25336,99		-14707,43		11693,47		-1651,67
IRR = 171,32%									
IRR = 171,45%									

Значение IRR больше ставки дисконтирования, используемой для приведения стоимости будущих свободных денежных потоков, генерируемых проектом, следовательно инвестирование в такой проект даст положительную приведенную стоимость, и инвестирование в такой проект имеет экономическую целесообразность.

Расчёт показателя внутренней нормы доходности произведен в таблице 3.8.

Проведенный анализ чувствительности проекта позволяет сделать вывод о том, что данный проект обладает достаточно высокой надежностью и безопасностью реализации.

Данный инвестиционный проект предполагает совершенствование технологии обслуживания клиентов в гостинице на основании организации прачечной. Проект даёт следующие финансовые результаты:

IRR – внутренняя норма доходности – 171,32%;

NPV – чистая приведенная стоимость за 5 лет – 1207406,7 руб.

DR – ставка дисконтирования – 25%;

PP – срок окупаемости – 1,8 года;

DPP – диск. срок окупаемости – 2,4 года;

PI – индекс прибыльности – 2,09.

Таким образом, в результате организации прачечной в предлагаемом проектом варианте значительно уменьшились финансовые затраты на стирку белья в гостиничном комплексе и униформы сотрудников. Данные мероприятия в результате кроме увеличения прибыли позволяют улучшить технологию обслуживания гостей и повысить качество предоставления услуг в гостиничном комплексе.

Заключение

Сфера гостеприимства – это комплекс отраслей, основная задача которых связано с обслуживанием туристов во время их пребывания вне места постоянного жительства. К ней, согласно определениям ведущими их специалистов, относятся гостиничный и ресторанный бизнес, предприятия транспортного обслуживания, своеобразные развлечения. Гостиничная сфера в структуре индустрии гостеприимства выполняют ключевые функции, так как предлагает посетителям комплекс услуг, в формировании и реализации которых принимают участие все секторы и элементы индустрии гостеприимства

В настоящий момент с ростом конкуренции на гостиничном рынке предприятия стремятся сделать все возможное для того, чтобы удержать своего клиента. В связи с этим, на наш взгляд, услуги прачечной должны обязательно предоставляться как в гостинице с номерным фондом более 200, так и в отеле, чей номерной фонд равен 30, ведь обычно люди не берут в дорогу много одежды, поэтому стирка становится необходимой.

Гостиничные прачечные имеют ряд особенностей. Прежде всего, это значительный ежедневный объем стирки, зависящий как от количества номеров и категории гостиницы, так и от состава, ассортимента и объема белья на один номер. Далее – качество стирки, особое внимание которому уделяется в высококлассных отелях, где используется наиболее дорогое белье, требующее и профессионально подобранных высококачественных химикатов, и специального, более аккуратного и бережного воздействия в процессе обработки. Третья особенность гостиничных прачечных - это небольшие производственные площади.

При организации прачечной в гостиничном комплексе на начальном этапе необходимо найти помещение требуемой площади, провести ремонтные работы, выбрать фирму – поставщика оборудования, определить перечень необходимого профессионального оборудования для прачечной, закупить оборудование, установить его, нанять и обучить персонал, закупить не-

обходимые средства и материалы для функционирования профессионально оборудования.

Для достижения цели дипломного проекта были решены следующие задачи: изучены теоретические основы процесса обслуживания клиентов в гостиницах, рассмотрены виды гостиничных услуг и технологических процессов в гостинице, производственный процесс гостиничного предприятия, преимущества прачечной в гостинице, проанализированы показатели финансово-хозяйственной деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь», сделать анализ показателей эксплуатационной программы гостиницы и разработать проект создания прачечной в гостинице.

На показатели эксплуатационной программы гостиничного комплекса влияют многие факторы, среди которых можно выделить следующие: разрядность гостиницы; количество мест; структура номерного фонда по категориям; контингент гостей; продолжительность проживания; продолжительность капитального и текущего ремонта; качество обслуживания; этап жизненного цикла услуги; программа маркетинговой коммуникации и др.

В процессе анализа номерного фонда и эксплуатационной программы рассчитывают основные оперативные показатели в средствах размещения, определяемые за небольшой промежуток (день, неделя) и используемые для оперативного управления загрузкой номерного фонда.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» позволил выявить следующее: наблюдается рост выручки от продаж и рост прибыли; увеличение рентабельности продаж; рентабельность основной деятельности увеличилась. Фондоотдача увеличилась за анализируемый период и оценивается положительно. Коэффициент автономии приближен к единице и уменьшился незначительно. Его значения свидетельствуют о том, что обязательства ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» могут быть покрыты собственными средствами.

Финансовая ситуация ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» приравнивается к абсолютной устойчивости – это финансовая устойчивость, когда

все запасы полностью покрываются собственными оборотными средствами, т.е. гостиничное предприятие не зависит от внешних кредиторов. Выполнение всех неравенств ликвидности баланса и соответствие коэффициентов ликвидности нормативным значениям обуславливает общую платежеспособность и наличие у ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» реального собственного капитала и собственных оборотных средств. В целом, характеризуя ликвидность, у ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» имеются в наличии оборотные средства, необходимые для погашения краткосрочных обязательств.

В соответствии с целью дипломного исследования был разработан проект по совершенствованию технологии обслуживания на основе открытия собственной прачечной.

Для реализации проекта по открытию прачечной в гостинице необходимо провести ремонтные работы в подвальном помещении гостиничного комплекса, приобрести необходимое оборудование, нанять сотрудников для работы на прачечной и гладильном оборудовании.

Для работы прачечной в гостинице необходимо приобрести: стиральные и сушильные машины, гладильный каток, финишное оборудование: пароманекен, гладильный пресс, гладильный стол; вспомогательное оборудование: тележки для прачечной, стеллажи, рабочие столы, весы, корзина для чистого белья, насадка на утюг, поворотная полка, утюг, вешало передвижное, упаковщик для прямого белья. Общая стоимость оборудования составит 799 343 руб.

При расчете экономического эффекта за прибыль от проекта открытия собственной прачечной в ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» мы будем брать разницу между стоимостью стирки в прачечной «Жемчужина» (стоимость стирки 1 кг белья 52 руб.) и стирки в собственной прачечной (стоимость стирки 1 кг белья 11,5 руб.). Отметим, что в первый год работы собственной прачечной экономический эффект составит 1 009,99 тыс. руб и к пятому году реализации проекта открытия прачечной увеличится до 1 116,39

тыс. руб.

На начальном этапе затраты на открытие прачечной в гостиничном комплексе составят 1 099 343,0 руб., 300,0 тыс. руб. из которых пойдет на ремонт подвального помещения, остальная сумма – на покупку необходимого профессионального оборудования.

Чистый денежный поток в первый год реализации проекта открытия прачечной в гостиничном комплексе ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» составит 825 145,9 руб. и к пятому году реализации проекта увеличится до 910 268,1 руб.

Проведенный анализ чувствительности проекта позволяет сделать вывод о том, что данный проект обладает достаточно высокой надежностью и безопасностью реализации.

Данный инвестиционный проект предполагает совершенствование технологии обслуживания клиентов в гостинице на основании организации прачечной. Проект даёт следующие финансовые результаты:

IRR – внутренняя норма доходности – 171,32%;

NPV – чистая приведенная стоимость за 5 лет – 1207406,7 руб.

DR – ставка дисконтирования – 25%;

PP – срок окупаемости – 1,8 года;

DPP – диск. срок окупаемости – 2,4 года;

PI – индекс прибыльности – 2,09.

Таким образом, в результате организации прачечной в предлагаемом проектом варианте значительно уменьшились финансовые затраты на стирку белья в гостиничном комплексе и униформы сотрудников. Данные мероприятия в результате кроме увеличения прибыли позволяют улучшить технологию обслуживания гостей и повысить качество предоставления услуг в гостиничном комплексе.

Список использованных источников

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ [Текст] : Постановление правительства от 25.04.1997 г. № 490 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

2. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Текст] : Государственный стандарт РФ, принят постановлением Госстандарта РФ от 9.07.1998 г. № 286. // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

3. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Текст] : утверждены приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2015 г. № 1215 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Версия Проф».

4. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие / Н. Ю. Арбузова. – М. : «Академия», 2011. – 224 с.

5. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. пособие / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М. : «Академия», 2014. – 288 с.

6. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е. А. Балашова. – М. : Вершина, 2013. – 176 с.

7. Барчуков, И. Методы научных исследований в туризме [Текст] : учеб. пособие / И. Барчуков. – М. : Академия, 2015. – 224 с.

8. Борисовский, А. Менеджеры гостиничного бизнеса в России [Текст] / А. Борисовский // Гостиничное дело. – 2014. - № 1. – С. 37-38.

9. Бургонова, Г. Н. Гостиничный и туристический бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения [Текст] : учебник / Г. Н. Бургонова, Н. А. Каморджанова. – М. : Финансы и статистика, 2011. – 351 с.

10. В Европе ожидается рост гостиничного бизнеса в 2015 и 2015 годах, согласно результатам исследования PwC [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://moscomtour.mos.ru/presscenter/news/detail/1010525.html> (дата обращения 11.03.2015)

11. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – М. : Дашков и К, 2013. – 464 с.

12. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. пособие / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. – 384 с.

13. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] : учеб. пособие / Ю.Ф. Волков. – М. : Финансы и статистика, 2011. – 380 с.

14. Гостиничный рынок Москвы и Санкт-Петербурга. Результаты 2015 года [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.accordmg.ru/novosti/gostinichnyi-rynok-moskvy-i-sankt-peterburga-rezultaty-2015-goda.html> (дата обращения 21.03.2015)

15. Гостиничный рынок подводит итоги года [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://delonovosti.ru/business/2847-gostinichnyy-rynok-podvodit-itogi-goda.html> (дата обращения 23.03.2015)

16. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства [Текст] / Е. А. Джанджугазова. – М. : Издательский центр «Академия», 2011. – 224 с.

17. Ефимова, О. П. Экономика гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова; Под ред. Н. И. Кабушкина. – М. : Новое знание, 2013. – 392 с.

18. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] / М. А. Ехина. – М. : «Академия», 2013. – 208 с.

19. Замуруева, Е. Франчайзинг, аутсорсинг, ценообразование в гостиничном бизнесе [Текст] / Е. Замуруева // Гостиничное дело. – 2014. - № 3. – С. 19-23.

20. Какое должно быть постельное белье для гостиниц [Электронный

ресурс] – Режим доступа : <http://xn----7sbaby7acrgbi8af6a1a5e.xn--p1ai/stati/kakoe-dolzhno-byt-postelnoe-bele-dlya-gostinits/> (дата обращения 11.03.2015)

21. Ковбасюк, М. Р. Анализ финансовой деятельности предприятия [Текст] : учеб. пособие / М. Р Ковбасюк. – М. : Изд-во Финансы и статистика, 2011. – 314 с.

22. Компактная прачечная? Это возможно // Современный отель. Март 2008 [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.delinform.ru/article.php?numn=174>

23. Концепция как один из способов повысить эффективность отеля [Текст] // Гостиничное дело. – 2013. - № 10. – С. 20-27.

24. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса [Текст] / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. – М. : Академия, 2015. – 272 с.

25. Королева, Л. Управление гостиничным объектом [Текст] / Л. Королева // Гостиничное дело. – 2011. - № 11. – С. 28-31.

26. Кристофер Холловей, Дж. Туристический бизнес [Текст] : учебник / Дж.Кристофер Холловей, Нейл Тейлор. – Киев : Знання, 2014. – 798 с.

27. Кукушкина, Л. П. Особенности ведения бухгалтерского учета в гостиничном бизнесе [Текст] / Л. П. Кукушкина. – М. : Аудитор, 2015. – 80 с.

28. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А. С. Кусков. – М. : Дашков и К, 2013. – 328 с.

29. Лесник, А. Л. Гостиничный маркетинг: Теория и практика максимизации продаж [Текст] : учеб. пособие / А. Л. Лесник. – М. : Кнорус, 2014. – 232 с.

30. Ляпина, И. Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов / С. В. Безрукова, И. Ю. Ляпинов, Т. Л. Игнатьева. – М. : «Академия», 2013. – 272 с.

31. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. пособие / И. Ю. Ляпина. – М. : ПрофОбрИздат, 2014. – 208 с.

32. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 239 с.
33. Мусакин, А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим [Текст] / А. А. Мусакин. – СПб. : Питер, 2014. – 320 с.
34. Нератов, Д. Малая гостиница для бизнесмена [Текст] / Д. Нератов // Бизнес для всех. – 2015. - № 43. – С. 20-23.
35. Овчинников, В. Обзор зарубежной практики [Текст] / В. Овчинников // Гостиничное дело. – 2015. - № 8. – С. 26-29.
36. Организация мини-прачечной [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.dist-cons.ru/modules/bmod/laundry/section3.html>
37. Организация своей прачечной — необходимые требования [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://laudator.ru/biz/prachechnaya-kak-perspektivnyj-biznes.html>
38. Основные аспекты развития гостиничных технологий [Текст] // Отель. – 2015. - № 2. – С. 12-18.
39. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2014. – 207 с.
40. Первое впечатление или как создать положительный имидж гостиницы в глазах гостей [Текст] // Гостиничное дело. – 2014. - № 3. – С. 46-53.
41. Прокопов, С. Отель: формула гостиничного успеха [Текст] / С. Прокопов // Гостиничное дело. – 2013. - № 11. – С. 22-27.
42. Романов, В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] / В. А. Романов, С. Н. Цветкова, Т. В. Шевцова, В. В. Карращенко. – М. : МарТ, Феникс, 2015. – 224 с.
43. Рост в Европе: гостиничный рынок ожидает подъем в 2015-2015 годах [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://zeppelinmedia.biz/about/reviews/read/27> (дата обращения 12.04.2015)
44. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и

рестораны) [Текст] : учеб. пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб. : Питер, 2013. – 432 с.

45. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе [Текст] : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Юристъ, 2014. – 222 с.

46. Смирнова, М. Управленческие компании в гостиничном бизнесе [Текст] / М. Смирнова // Пять звезд. – 2013. - № 8. – С. 15-19.

47. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] / А. В. Сорокина. – М. : «Альфа-М», 2014. - 351 с.

48. Стадник, А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице [Текст] : учеб. пособие / А.А. Стадник. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 240 с. – 160 с.

49. Технологии в гостиничном бизнесе [Текст] // Отель. – 2014. - № 3. – С. 14-16.

50. Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie-v-gostinitsakh.html> (дата обращения 12.04.2015)

51. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : учеб. пособие / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н /Д : Марат, 2013. – 352 с.

52. Управление отелем: учебник [Текст] / под общ. Ред. А. А. Мусакина. – М. : Бонниер Бизнес Пресс, 2011. – 924 с.

53. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2013. – 176 с.

54. Финансы и бухгалтерский учет в туризме [Текст] : учебник / О. И. Солодухина. – М. : Финансы и статистика, 2013. – 327 с.

55. Фунтусова, С. Российская туриндустрия [Текст] / С. Фунтусова // Турбизнес. – 2014. - № 13 – С. 12 – 14.

56. Шувалова, Е. Гостиничная отрасль: оценка ситуации и прогнозы

[Текст] / Е. Шувалова // Гостиничное дело. – 2014. - № 4. – С. 4-8.

57. Яковлев, Г. Экономика гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / Г. Яковлев. – М. : РДЛ, 2013. – 328 с.

58. Ingram, P. L. The Rise of Hotel Chains in the United States, 1896–1980 / P. L. Ingram. – New York; London: Garland Publishing, Inc., 2014. – 159 p.

59. Martorell Cunill O. The Growth Strategies of Hotel Chains: Best of Business Practices by Leading Companies / O. Martorell Cunill. – New York: Hawthorn Hospitality Press, 2011. – 213 p.

Приложения

Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности
 ООО «Гостиничный комплекс «Лебедь» за 2013-2015 гг., тыс. руб.

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013
Выручка от реализации работ, услуг	9270,6	9540,9	9711,3	270,3	170,4	440,7	103	102	105
Себестоимость работ, услуг	6730,3	6890,8	7003,4	160,50	112,60	273,10	102	102	104
Валовая прибыль	2540,3	2650,1	2707,9	109,80	57,80	167,60	104	102	107
Прибыль от реализации	1812,1	1996,9	2057,4	184,80	60,50	245,30	110	103	114
Чистая прибыль	1182,1	1312,8	1385,6	130,64	72,80	203,44	111	106	117
Оборотные средства	3598,9	3673,8	3665,3	74,90	-8,50	66,40	102	100	102
Внеоборотные активы	17170,	17311,	17344,	141,00	33,00	174,00	101	100	101
Среднегодовая стоимость основных средств	17170,0	17240,5	17344,0	70,50	103,50	174,00	100	101	101
Дебиторская задолженность	400,80	416,40	387,50	15,60	-28,90	-13,30	104	93	97
Кредиторская задолженность	1929,10	1726,60	1562,90	-202,50	-163,70	-366,20	90	91	81
Денежные средства	976,50	1034,30	1088,40	57,80	54,10	111,90	106	105	111
Фондоотдача, руб. / руб.	0,54	0,55	0,54	0,01	-0,01	0,00	102	98	100
Фондоёмкость, руб. / руб.	1,85	1,81	1,79	-0,04	-0,03	-0,07	98	98	96

Оценка коэффициентов деловой активности предприятия

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013
Общая оборачиваемость капитала, обор.	0,45	0,45	0,46	0,01	0,01	0,02	102	102	104
Оборачиваемость материальных оборотных активов, обор.	3,10	3,16	3,23	0,06	0,07	0,13	102	102	104
Оборачиваемость кредиторской задолженности, обор.	3,49	3,99	4,48	0,50	0,49	0,99	114	112	128
Оборачиваемость собственного капитала, обор.	0,51	0,53	0,54	0,02	0,00	0,02	104	100	104

Анализ ликвидности баланса

	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013
АКТИВЫ									
A1	976,50	1034,30	1088,40	1,06	1,05	1,11	57,80	54,10	111,90
A2	7,70	7,80	6,90	1,01	0,88	0,90	0,10	-0,90	-0,80
A3	2173,80	2183,60	2167,90	1,00	0,99	1,00	-4357,4	-15,70	-5,90
A4	17170,00	17311,00	17344,00	1,01	1,00	1,01	141,00	33,00	174,00
ПАССИВЫ									
П1	1929,10	1726,60	1562,90	0,90	0,91	0,81	-202,50	-163,70	-366,20
П2	0,00	145,50	136,70	0,00	0,94	0,00	145,50	-8,80	136,70
П3	881,20	1223,20	1102,20	1,39	0,90	1,25	342,00	-121,00	221,00
П4	18024,80	17889,50	18141,20	0,99	1,01	1,01	-135,30	251,70	116,40

Анализ относительных показателей финансовой устойчивости

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013
Коэффициент концентрации собственного капитала	0,87	0,85	0,86	-0,02	0,01	0,00	98	101	99
Коэффициент концентрации привлеченного капитала	0,14	0,15	0,13	0,01	-0,01	0,00	109	90	99
Коэффициент финансовой устойчивости	0,91	0,91	0,92	0,00	0,01	0,01	100	101	101
Коэффициент маневренности собственного капитала	0,05	0,03	0,04	-0,02	0,01	0,00	68	136	93
Коэффициент соотношения заемных и собственных средств	0,16	0,17	0,15	0,02	-0,02	0,00	111	89	99
Коэффициент финансирования	0,87	0,85	0,87	-0,01	0,01	0,00	99	102	100

Оценка показателей платежеспособности

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013
Коэффициент текущей ликвидности	1,87	1,96	2,16	0,10	0,19	0,29	105	110	116
Коэффициент быстрой ликвидности	0,74	0,80	0,88	0,06	0,09	0,14	108	111	119
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,51	0,55	0,64	0,05	0,09	0,13	109	116	127
Величина собственных оборотных средств (тыс. руб.)	3598,9	3673,8	3665,3	74,90	-8,50	66,40	102	100	102
Коэффициент маневренности собственных оборотных средств	0,05	0,03	0,04	-0,02	0,01	0,00	68	136	93
Доля собственных средств в общем объеме текущих активов	0,17	0,18	0,17	0,00	-0,35	0,00	101	100	101
Доля собственных оборотных средств в покрытии запасов	0,44	0,16	0,22	-0,29	0,06	-0,23	36	138	49
Коэффициент покрытия за-	0,74	0,80	0,88	0,06	0,09	0,14	108	111	119

Оценка показателей рентабельности

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2013	2014	2015	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013	2014 / 2013	2015 / 2014	2015 / 2013
Рентабельность производства	0,38	0,38	0,39	0,01	0,00	0,01	102	101	102
Рентабельность продаж	0,20	0,21	0,21	0,01	0,00	0,02	107	101	108
Рентабельность основного капитала	0,06	0,06	0,07	0,01	0,00	0,01	110	105	116
Рентабельность собственного капитала	0,07	0,07	0,08	0,01	0,00	0,01	112	104	116
Чистая рентабельность	0,16	0,17	0,18	0,01	0,01	0,02	108	104	112

Описание White-Westinghouse WLF125EZKS

Обязательно подключение холодной воды.

Для экономии электроэнергии рекомендуем подключать горячую воду.

Модель предназначена для полупрофессионального использования.

Американская компания White-Westinghouse предлагает оптимальное решение для качественной стирки больших объемов белья в бытовых и коммерческих целях. При небольших размерах, разумной цене, простоте установки и эксплуатации бытовые машины White-Westinghouse позволяют:

- загружать более чем 2 раза больше белья (до 12 кг), чем стандартная европейская машина
- существенно сокращать время стирки (цикл - около 35 минут)
- уменьшить время сушки 10 кг белья до 50-60 минут.

Часть стиральных машин White-Westinghouse- это аппараты активаторного типа с верхней загрузкой, требующие подключения к линии подачи горячей и холодной воды. Машина сама не нагревает воду для стирки, а использует ее из магистрали, что сокращает время стирки и экономит электроэнергию. В активаторных машинах стирка производится не перекладыванием белья в мыльной воде, как в европейских стиралках, а созданием разнонаправленных потоков воды лопастями активатора в баке большого объема, что обеспечивает эффективную стирку белья и придает ему свежесть. При таком типе стирки белье не спутывается и почти совсем не изнашивается. Верхнее расположение загрузочного люка позволяет на "ходу" корректировать процесс стирки. Увеличенный загрузочный люк заметно облегчает загрузку и выемку больших, объемных вещей, таких как покрывала и одеяла. Специально разработанная система сушки предотвращает сминание белья и облегчает его выгрузку.

Большинство моделей с фронтальной загрузкой имеет микропроцессорное управление и электронный дисплей.

Стиральные и сушильные машины White-Westinghouse созданы для использования в загородном доме, в салонах красоты, фитнес центрах, детских и медицинских учреждениях. Это оптимальный выбор для создания мини-прачечной.

Технические характеристики WW WLF125EZ HS

- Напряжение (В): 220-240
- Частота (Гц): 50
- Класс энергопотребления: A+
- Эффективность стирки: A+
- Режимы стирки / Программы: 7
- Скорость вращения барабана (об/мин): 1100

Преимущества модели:

- Соответствует RoHS
- Цифровой дисплей / Таймер оставшегося времени
- Световой индикатор включения питания
- Внутренняя подсветка бака
- Электронное управление

Продолжение прил. 9

- Электронная система предварительной стирки (каждая загрузка белья автоматически настраивается на максимальную очистку, полоскание и вращение, для более ярких красок и белизны)
- Сверхбольшая загрузка
- Полипропиленовый стиральный бак (не разрушается и не ржавеет, весит на 50% меньше чем традиционные эмалированные)
- Барабан из нержавеющей стали
- Стеклопанель люка с надежным затвором
- Распределитель жидкого отбеливателя
- Распределитель тканевого смягчителя
- Распределитель жидкого моющего средства
- Задержка старта
- Режим "Громкого сигнала"
- Переменная скорость вращения
- Отсутствуют функции вращения
- Достаточно установить тип белья и машина автоматически подберет оптимальные параметры стирки
- Самоочистка
- Усиленная звукоизоляция
- Функциональная подставка для белья CFPWD15W (дополнительно)
- Подключение к магистральной горячей воде, или самостоятельный подогрев воды.

Описание Lg Professional TD-V1329EA4

Особенности и преимущества

Загрузка 10 кг

- Барабан из нержавеющей стали, технология NeveRust™
- Три программы сушки
- Дополнительная программа – без нагрева
- Цикл cool down — охлаждение белья после цикла сушки для предотвращения заминания
- Боковые панели из окрашенной стали
- Фронтальная панель и панель управления из нержавеющей стали
- Напряжение — 220 V, 50 Hz
- Производство — Южная Корея

Опции

- рама-подставка для установки сушильного барабана поверх стиральной машины

Общие характеристики

Объем барабана (л) 201

Диаметр барабана (мм) 663

Глубина барабана (мм) 570.6

Объем загрузки барабана (кг) 10.2

Габариты и дизайн

Размеры с упаковкой (Ш x Г x В), мм 686x764x983

Глубина с открытой дверью (мм) 1.264

Размеры (Ш x Г x В), мм 760x795x1170

Вес с упаковкой, кг 65

Вес, кг 59

Показатели эффективности

Мощность, V 220-240

Частота, Hz 50-60

Сила тока, A 19.5-22.5

Тип нагрева электрика

Тип сушки вентиляционный

Объем выбрасываемого воздуха куб.м./час 262

Мощность двигателя, кВт 0.4

Мощность нагрева, кВт 5.4

Выходной диаметр для воздуха, мм 100

Уровень шума, Дб -

Интеллектуальный электронный контроль

Продолжительность цикла, мин. 45

Электрический нагрев, Вт 5.4

Функциональность

Звуковой сигнал по окончании цикла
Самодиагностика
Отображение оставшегося времени
Индикатор цикла
Перенавешиваемая дверь
4 регулируемых ножки
Тихая работа
Панель управления на русском языке

Программы сушки

Высокая
Средняя
Низкая
Без нагрева

Материал отделки

Барабан Нержавеющая сталь
Верхняя панель Крашеная сталь
Боковые панели Крашеная сталь
Передняя панель Нержавеющая сталь
Панель управления Нержавеющая сталь
Прозрачное стекло дверцы загрузочного люка
Цвет корпуса Серый
Дверца загрузочного люка Хром

Описание UniMac IRI 1200/20

Гладильное оборудование

Профессиональное гладильное оборудование UniMac. Гладильные и сушильно-гладильные катки для обработки прямого белья (постельное белье, скатерти, салфетки).

Катки с нагреваемым желобом, серия IRI

Гладильное оборудование эконом класса. Данные катки подходят для небольших прачечных. Доступны модели с рабочей шириной вала от 1000 до 2000 мм.

IRI 1200/20

Спецификации

Гладильное оборудование эконом класса. Машина гладит белье при помощи нагреваемого желоба. Максимальная допустимая влажность входящего белья 20%

Простотой в эксплуатации

Удобная полка для подачи белья, защита рук оператора, удобный программатор с возможностью корректировки рабочей температуры и скорости вращения вала. Идеален в сочетании с прачечным оборудованием небольшой загрузки.

Дополнительные опции:

Встроенная вентилятор для вытяжки пара

Частотный преобразователь

Гладильное оборудование эконом класса. Машина гладит белье при помощи нагреваемого желоба. Максимальная допустимая влажность входящего белья 20%

Простотой в эксплуатации

Удобная полка для подачи белья, защита рук оператора, удобный программатор с возможностью корректировки рабочей температуры и скорости вращения вала. Идеален в сочетании с прачечным оборудованием небольшой загрузки.

Встроенная вентилятор для вытяжки пара.

Регулировка скорости вращения вала.

Технические данные

Ширина глажения (мм) 1200

Диаметр вала (мм) 200

Скорость глажения (м/мин) 3,3

Производительность (кг/час) 20

Исходная ост. влажность (%) 15

Напряжение (Вольт) 380

Мощность ТЭНов (кВт) 5.6

Пиковая мощность (кВт) 5.68

Диаметр вентиляции (мм) -

Расход воздуха (м³) -

Размеры (мм)

Высота 1003

Ширина 1640

Глубина 420

Размеры в упаковке (мм)

Высота 1160

Ширина 1850

Глубина 550

Вес, нетто (кг) 100

Вес, брутто (кг) 124