# Введение

# туристический работник курортный санаторный

# Туризм является одной из ведущих и наиболее динамичных отраслей мировой экономики и за быстрые темпы он признан экономическим феноменом столетия.

# Во многих странах туризм играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, активизация внешнеторгового баланса, создании дополнительных рабочих мест и обеспечение занятости населения.

# Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт и связь, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и другие, т.е. выступает своеобразным стабилизатором социально-экономического развития.

# В свою очередь, на развитие туризма воздействуют различные факторы: демографические, природно-географические, социально-экономические, исторические, религиозные и политико-правовые.

# Санаторно-курортное обслуживание, является одной из важнейших отраслей туризма, но, к сожалению, в нашей стране, особенно в годы становления рыночной экономики, эта сфера не стала столь прибыльной и эффективной как в других странах.

# Курорты пережили сложные годы, но наблюдаемый подъем в течение последних нескольких лет свидетельствует, что санаторно-курортная отрасль постепенно становится одной из наиболее динамично развивающихся и все больше и больше привлекает не только рекреантов, но и инвесторов.

Прохождение производственной практики осуществлялось в ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание»

«Санаторно-курортный комплекс «Знание» имеет сертификацию 3 звезды. Расположен на первой береговой линии Черного моря в окружении вечнозеленого парка с субтропической, тенистой растительностью, великолепной в любое время года на территории 8,5 га.

Санаторий расположен в курортной зоне в отдалении от жилых кварталов на расстоянии до центра Адлера в 6 км, до центра Сочи в 30 км.

Специализация СКК «Знание»:

* лечение заболеваний опорно-двигательного аппарата (позвоночник, суставы, последствия спортивных травм и после аварий, артриты, артрозы и прочее);
* лечение заболеваний сердечно-сосудистой системы, восстановление микроциркуляции крови;
* лечение заболеваний нервной системы, в т.ч. снятие стрессов и депрессий, лечение синдрома хронической усталости, восстановление качества сна, снятие головных болей и др. За 30 лет СКК приняло на отдых и лечение более 270 тыс. человек.

Санаторий использует современные медицинские технологии, которые позволяют проводить лечение по данным направлениям.

Цель производственной практики – подготовка студента к комплексному выполнению функций менеджера на предприятии санаторно-курортной или туристской отраслей в условиях рыночных отношений.

Задачи практики:

* ознакомление с деятельностью организации, структурой и функциями его подразделений;
* самостоятельное изучение нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность предприятия (организации);
* ознакомление с функциональными обязанностями работников подразделений предприятия (организации);
* изучение функционирования основных служб предприятия (организации);
* практическое участие в работах по выполнению отдельных видов деятельности в различных подразделениях предприятия (организации).

**1. Общие сведения об ООО «СКК «Знание»**

**1.1 Характеристика ООО «СКК «Знание»**

Санаторно-курортный комплекс «Знание» имеет сертификацию 3 звезды. Расположен на первой береговой линии Черного моря в окружении вечнозеленого парка с субтропической, тенистой растительностью, великолепной в любое время года на территории 8,5 га.

Санаторий расположен в курортной зоне в отдалении от жилых кварталов на расстоянии до центра Адлера в 6 км, до центра Сочи в 30 км. Рядом, на расстоянии в 1 км., находится Курортный городок, в котором расположены дельфинарий, аквапарка, парки детских аттракционов.

Удобным является и расстояние до аэропорта – всего 7 км. Расстояние до Ж/Д вокзала «Адлер» составляет 4 км, а до моря всего 150 м.

Санаторно-курортный комплекс «Знание» – это высокие стандарты качества, передовые медицинские достижения, достойный уровень сервиса.

За минувшие десятилетия в санатории отдохнули, набрались сил, поправили свое здоровье десятки тысяч видных деятелей науки и культуры, ученых, академики Минц А.Л., Готт В.С., Витебский Я.Д., Заднепровский Г.М., Касьянов В.Л., космонавты Севастьянов В.И., Кубасов В.Н., Гречко Г.М., преподавателей, сотрудников региональных, областных и городских организаций Общества «Знание».

К услугам гостей комфортабельные номера на 600 мест с однокомнатными одноместными, двухместными и двухкомнатными двухместными номерами. Номера оснащены удобной мебелью и имеют необходимый уровень комфорта.

Из номеров верхних этажей открывается панорамный вид на море, из номеров нижних этажей вид на вечнозеленый парк с цветущими экзотическими растениями.

Специализация СКК «Знание» – болезни сердечно – сосудистой системы, опорно-двигательного аппарата, периферической и центральной нервной системы. За 30 лет СКК приняло на отдых и лечение более 270 тыс. человек.

К услугам гостей представлен так же частный охраняемый мелко-галечный пляж протяжённостью 250 метров. Пляж оборудован аэрариями, шезлонгами, зонтами, раздевалками, бюветами с питьевой водой, душем, пунктом спасателей и первой медицинской помощи.

В комплексе работает кафе «Садко», в котором гостям предложат блюда европейской и русской кухни. По запросу для гостей могут организовать питание по специальным диетическим меню.

В санаторно-курортном комплексе «Знание» гости смогут пройти такие процедуры, как различные лечебные ванны и озоновая и термальная терапия. Специально для самых маленьких гостей на территории комплекса обустроена детская игровая площадка.

Прогулка от санаторно-курортного комплекса «Знание» до сочинского океанариума «Sochi Discovery World Aquarium» занимает всего 15 минут. Железнодорожный вокзал Адлера находится в 15 минутах езды от комплекса. Расстояние до Международного аэропорта Адлер-Сочи составляет 5 км.

Наличие конференц-зал вместимостью до 200 мест, 5 аудиторий вместимостью от 20 до 50 человек и мультимедиа-оборудования позволяют качественно проводить семинары, конференции, форумы как российского, так и международного уровня.

Инфраструктура санатория «Знание»:

* дендропарк территорией 8,5 Га;
* парковка на 100 мест;
* оборудованный пляж;
* закрытый бассейн с пресной водой;
* открытый (летний) бассейн с пресной водой, зоной джакузи;
* бювет с 3 видами минеральной воды;
* кафе на 8 мест;
* лобби-бар;
* мультимедийная библиотека;
* оборудованный конференц-зал на 200 мест;
* 5 аудиторий на 30 мест;
* аптека;
* салон красоты;
* современный медицинский центр с лабораторией;
* сервисное бюро (трансферы, экскурсии, билеты и прочее).

На базе санаторно-курортного комплекса имеется своя лечебная база, оснащенная современным оборудованием и квалифицированным медперсоналом.

Медицинские услуги:

* сероводородные, Мацестинские, йодобромные, фитосолиевые, бишофитные, жемчужные (пузырьковые), травяные, минеральные и вихревые ванны;
* массаж ручной классический зональный при заболеваниях опорно-двигательного аппарата или новый вид электро-механического массажа в эластическом псевдокипящем слое, массаж стоп, кистей, конечностей, позвоночника, таза;
* иизиотерапия аппаратная: ультразвук и электрофорез с применением сероводородной и йодобромной воды, грязи, лазеромагнитотерапия, электросон;
* ингаляции паровые, масляные, с использованием экстрактов лечебных трав, ультразвуковые;
* современная диагностика акупунктурах по фоллю, КВЧ;
* информационно-волновая терапия;
* утренняя гигиеническая гимнастика на морском аэрарии;
* лечебная физкультура как групповая, так и индивидуальная;
* подводный массаж, душ «Шарко», циркулярный, контрастный, восходящий;

Санаторно-курортный комплекс «Знание» работает на основе современных медицинских технологий, позволяющих проводить высокоэффективное восстановительное лечение больных с заболеваниями:

* органов кровообращения;
* периферической и центральной нервной системы;
* опорно-двигательного аппарата;
* бесплодия (мужского и женского).

При наличии других, непрофильных, сопутствующих заболеваний (гинекологических, кожных, болезней обмена веществ) проводится их терапия.

Назначение объема диагностических исследований, видов лечения и количества процедур определяется врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании.

В прекрасно оборудованном лечебно-диагностическом корпусе, находящемся между спальными корпусами и соединенными между собой теплыми переходами.

Для гостей санатория разработаны комплексные программы лечения и оздоровления взрослых и детей с применением общеукрепляющей терапии с использованием природно-климатических факторов Черноморского побережья Кавказа:

* климатотерапии, талассотерапии (солнечные и воздушные ванны в сочетании с морским купанием);
* аэротерапии;
* гелиотерапии;
* гидротерапии;
* все виды физиотерапии, включая низкочастотную, магнитолазерную, высокочастотную.

Лечебная физкультура проводится как в зале ЛФК с тренажёрами, так и в плавательном бассейне, по профильным группам.

Главным природным лечебным фактором города курорта Сочи, безусловно, является знаменитая Мацеста – уникальная сероводородная вода, легенды о целебных свойствах которой слагались веками.

Сероводородные воды Мацесты используют в виде ванн, орошений и ингаляций. Применяют при лечении органов дыхания, заболеваний опорно-двигательного аппарата, болезни органов кровообращения, нервной системы, кожных и гинекологических заболеваний.

Прием сероводородных ванн осуществляется централизованно на «Мацесте», куда гостей санатория сопровождает медсестра на комфортабельном автобусе здравницы.

В медицинском отделении санатория «Знание» имеется своя водолечебница, где можно получить бишофитовые, йодобромные, фитосолевые, а также жемчужно-озоновые пузырьковые ванны и лечебные души – «Шарко», циркулярный, контрастный, восходящий. Имеются две современные словацкие ванны для гидромассажа.

Медицинское отделение имеет следующие диагностические кабинеты: Электрокардиографии с компьютерным обеспечением обследования (одна из последних версий системы «Валента»).

Клинико-биохимическая лаборатория для исследования крови и мочи на автоматических и полуавтоматических аппаратах с моментальной выдачей заключения.

**1.2 Номерной фонд ООО «СКК «Знание»**

Номерной фонд ООО «Санаторно-курортного комплекса «Знание» составляет 392 номера. Санаторий «Знание» предлагает размещение в номерах различного уровня комфортности.

Это дает возможность выбора условий проживания с учетом индивидуальных потребностей отдыхающих: от номеров экономичных категорий до отдельно стоящих Коттеджей или Апартаментов. Большинство номеров санатория с удобствами (туалет, умывальник, душ/ванна), оснащены: набором необходимой мебели, телевизором, холодильником, кондиционером. Круглосуточная подача горячей и холодной воды.

*Стандарт Эконом (одноместный)*

Площадь номера 16 кв. м.

Однокомнатный номер с кроватью (1,3 м.)

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната с душем.

С возможностью предоставления дополнительного места (кресло-кровать).

*Стандарт Эконом (двухместный)*

Площадь номера 16 кв. м.

Однокомнатный номер с двумя раздельными кроватями (0,8 м.)

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната с душем.

*Стандарт (одноместный)*

Площадь номера 16 кв. м.

Однокомнатный номер с двуспальной кроватью (1,4 м.)

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната с душем.

Номер с возможностью двухместного размещения и предоставления дополнительного места – раскладушки.

*Стандарт (двухместный)*

Площадь номера 16 кв. м.

Однокомнатный номер с двумя раздельными кроватями (0,8 м.)

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната с душем.

Номер с возможностью двухместного размещения и предоставления дополнительного места – раскладушки.

*Стандарт ПК*

Площадь номера 16 кв. м.

Однокомнатный номер повышенной комфортности с двуспальной кроватью (1,6 м.)

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната с душем.

Без возможности предоставления дополнительного места в номер.

*Стандарт ПК (двухместный)*

Площадь номера 16 кв. м.

Однокомнатный номер повышенной комфортности с двумя раздельными кроватями

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната с душем.

Без возможности предоставления дополнительного места в номер.

*Семейный 2-х комнатный номер*

Площадь номера 32 кв. м.

Номер с двуспальной кроватью в спальной комнате и диваном-кроватью в гостиной.

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната.

*Семейный 2-х комнатный номер ПК*

Площадь номера 32 кв. м.

Номер повышенной комфортности с двуспальной кроватью в спальной комнате и диваном-кроватью в гостиной.

Оснащение: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, фен, балкон, ванная комната.

Прайс на путевки в ООО «СКК «Знание» представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Прайс на путевку с лечением / путевку на оздоровительный отдых

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| категория номера | вид размещения | 08.01.17 –30.04.17;16.10.17 – 29.12.17 | 01.05.17 – 31.05.17;01.10.17 – 15.10.17 | 01.06.15 – 30.06.15 | 01.07.15 – 30.09.15 |
|  |  | П\* | Л\*\* | П\* | Л\*\* | П\* | Л\*\* | П\* | Л\*\* |
| Стандарт Эконом | место | 2000 | 2500 | 2400 | 2900 | 2900 | 3400 | 3400 | 3900 |
|  | 1-местн. | 2800 | 3300 | 3500 | 4000 | 4500 | 5000 | 5500 | 6000 |
|  | доп. место от 14 лет | 1600 | 2000 | 1920 | 2320 | 2320 | 2720 | 2720 | 3120 |
| Стандарт | место | 2500 | 3000 | 2900 | 3400 | 3400 | 3900 | 4000 | 4500 |
|  | 1-местн. | 3500 | 4000 | 4500 | 5000 | 5000 | 5500 | 6500 | 7000 |
|  | доп. место от 14 лет | 2000 | 2400 | 2320 | 2720 | 2720 | 3120 | 3200 | 3600 |
| Стандарт ПК | место | 3000 | 3500 | 3400 | 3900 | 3900 | 4400 | 4600 | 5100 |
|  | 1-местн. | 4200 | 4700 | 5200 | 5700 | 6200 | 6700 | 7500 | 8000 |
|  | доп. место от 14 лет | 2400 | 2800 | 2720 | 3120 | 3120 | 3520 | 3680 | 4080 |
| Семейный2-х комнатный | место | 3500 | 4000 | 3700 | 4200 | 4200 | 4700 | 5150 | 5650 |
|  | 1-местн. | 4700 | 5200 | 5700 | 6200 | 6700 | 7200 | 8500 | 9000 |
|  | доп. место от 14 лет | 2800 | 3200 | 2960 | 3360 | 3360 | 3760 | 4120 | 4520 |
| Семейный ПК2-х комнатный | место | 4000 | 4500 | 4400 | 4900 | 4900 | 5400 | 5750 | 6250 |
|  | 1-местн. | 5400 | 5900 | 6400 | 6900 | 7400 | 7900 | 9500 | 10000 |
|  | доп. место от 14 лет | 3200 | 3600 | 3520 | 3920 | 3920 | 4320 | 4600 | 5000 |
| **категория номера** | **08.01.2017 – 30.04.2017,****16.10.2017 – 29.12.2017.** | **01.05.17 –31.05.17;****01.10.17 – 15.10.17** | **01.06.2017 – 30.09.2017** |
| **Стоимость доп. места для детей от 4 до 13 лет во всех категориях номеров в сутки** | 1050 без лечения,1400 с лечением | 1150 без лечения,1550 с лечением | 1200 без лечения,1700 с лечением |

Дети до 3 лет (включительно) размещаются бесплатно, без предоставления дополнительного места питания и лечения.

Расчетный час – заезд 13:00, выезд до 11:00.

Путевка делению не подлежит.

При предоставлении дополнительного места в одноместный номер оплата взимается как за двухместный номер.

* санаторно-курортное лечение и объем процедур назначаются лечащим врачом пациентам различного профиля по показаниям в соответствии со стандартами санаторно-курортного лечения, утвержденными приказами Минздрава РФ в зависимости от стадии и выраженности основного и сопутствующих заболеваний;
* 1-й день – день обследований (день встречи с лечащим врачом), адаптация 3 суток;
* количество процедур различно, в зависимости от срока путёвки наличия показаний, противопоказаний и вида лечебной программы;
* санаторно-курортные процедуры назначенные врачом входят в стоимость путевки. Дополнительные диагностические исследования осуществляются на платной основе: лабораторные услуги, медикаментозное лечение и диагностика;
* процедуры, пропущенные по личной инициативе, а также по причине опоздания не компенсируются. В случае наличия противопоказаний или отказа от услуг, входящих в программу, денежные средства не возвращаются;
* гостю, приехавшему по путевке с лечением, необходимо иметь при себе санаторно-курортную карту. В случае, если у гостя санаторно-курортная карта отсутствует, ее можно оформить в Санатории за дополнительную плату, согласно утвержденному прейскуранту.

**1.3 Административное положение ООО «СКК «Знание»**

Организационная структура ООО «СКК «Знание» сформирована в соответствии с производственной необходимостью на данном этапе функционирования.

Она обеспечивает эффективное, в современном состоянии санатория, взаимодействие между подразделениями, распределение ответственности между руководителями, определение последовательности процедур при принятии решений, формирование информационных потоков и использование соответствующих технических средств.

Организационная структура системы управления относится к одной из наиболее распространенных структур управления – линейно-функциональной, в которой наряду с линейными звеньями, имеются и функциональные звенья, специализирующиеся на выполнении определенных операций (пищеблок). Они помогают в разработке продукта предприятия и его предоставлению потребителю.

Функциональные подразделения осуществляют также всю техническую подготовку производства: готовят варианты решения вопросов, производят материально-техническое обеспечение и т.д.

Эта структура относится к классу иерархических структур, что обеспечивает достаточно высокую скорость прохождения по «вертикали» управленческой информации.

Линейно-функциональная структура организации характеризуется:

• четкой системой взаимных связей, функций и подразделений;

• чёткой системой единоначалия – один руководитель сосредотачивает в своих руках руководство всей совокупностью процессов, имеющих общую цель;

• быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих.

Организационная структура СКК «Знание» (см. рисунок 1) выглядит следующим образом: высшее руководство осуществляет генеральный директор, ему непосредственно подчиняется помощник генерального директора.

В совокупности они составляют аппарат директора. Следующий уровень управления представляют:

– первый зам. ген. директора по общим вопросам;

– коммерческий директор;

– финансовый советник;

– главный врач;

– главный инженер.

Руководитель – генеральный директор принимает общие решения стратегического характера, координирует работу руководителей отделов, менеджеров служб.

Стратегические задачи гостиничных предприятий, которые определяют и решают их владельцы к ориентации предприятия на обслуживание определенного сегмента рынка гостиничных услуг, модернизации и диверсификации услуг, участия в корпоративных формах экономической деятельности, ценовой политики и др.

От решения категории общих вопросов зависит расположение СКК, его категория, емкость, архитектура, оборудование, подбор персонала.

Генеральный директор – лицо, уполномоченное Правлением Общества «Знание» России и делегирует его задачи для управленческого уровня в конкретные управленческие решения.

Вместе, генеральный директор выполняет функции посредника между владельцем – с одной стороны, и гостями – с другой. Кроме этого, он обосновывает общие направления политики гостиничного предприятия, финансовую политику, отраженную в определении лимитов расходов на содержание персонала, административные и хозяйственные нужды, ответственный за принятие решений по ориентированию заведения размещения на выбранный сегмент рынка.

Генеральный директор решает вопросы закупочной политики, определяет предприятия – поставщики ресурсов, определяет приоритетных поставщиков.

Высшее руководство также решает вопросы внедрения системы расчетов с клиентами, политику тарифов, систему маркетинговых исследований рынка.

Руководители всех отделов в гостиницах, кроме функции управления выполняют функции исполнения поручений руководителей высшего уровня. Доля исполнительной функции возрастает с понижением уровня управления.

Не выполняет поручений только владелец гостиницы. Выполнение поручений, согласно затраченного времени, как показывает мониторинг, на высшем уровне занимает около 10%, в среднем – 50%, ниже – около 70% общего времени менеджеров. Остальное время менеджеры тратят на принятие решений по управлению.

Связи обеспечивают взаимодействие и координацию действий между элементами структуры управления гостиничным предприятием. Согласно характера отношений элементов структуры, связи делятся на вертикальные и горизонтальные.

Вертикальные связи обеспечивают процесс управления и подчинения, например, связь между генеральным директором и менеджером определенной службы. Эти связи возникают при иерархической построении системы управления, наличие четкой организации уровней управления гостиничным предприятием, каждый из которых характеризуется своими целями.

Горизонтальные связи отражают отношения по кооперации и согласования действий между равноправными элементами одного иерархического уровня управления.

Например, такой характер взаимодействия осуществляется между менеджерами служб гостиничного предприятия по проблемам согласования совместных действий в технологическом процессе.

В структуре управления гостиничными предприятиями по характеру управленческих решений различают линейные и функциональные связи.

Линейные связи отражают передачу управленческой информации общего характера необходимой для выполнения с подчинением во всех вопросах нижестоящих подразделений вышестоящим.

Эта система проста и эффективна если проблемы несложные и решения могут приниматься самостоятельно в подразделениях.

Функциональные связи связаны с подчинением нижестоящих подразделений ряда функциональных подразделений, которые профессионально решают отдельные функции управления гостиницей, связанные с финансами, планированием, технологии и др.

Эти связи обеспечивают передачу содержательно обоснованного управленческой информации. Поскольку источников информации одновременно может быть несколько возникают проблемы несогласованности действий отдельных функциональных подразделений.

Следующий уровень организационной структуры – коммерческий директор, выполняющий следующие должностные обязанности:

– организует руководство материально-техническим снабжением предприятия, деятельностью по хранению, транспортировке и сбыту продукции (продаже товаров, оказанию услуг);

– координирует разработку и составление перспективных и текущих планов материально-технического обеспечения и сбыта продукции (продажи товаров, оказания услуг), финансовых планов;

– координирует разработку нормативов и стандартов материально-технического обеспечения, стандартов качества услуг;

– дает рекомендации и консультации менеджерам и специалистам по финансовому планированию, сбыту, продаже; контролирует их работу;

– обеспечивает своевременное составление сметно-финансовых и других документов, расчетов, отчетов о выполнении планов материально-технического снабжения, по сбыту готовой продукции (продаже товаров), финансовой деятельности;

– осуществляет контроль за финансовыми и экономическими показателями деятельности предприятия, расходованием финансовых средств;

– проводит переговоры от имени предприятия с контрагентами предприятия по хозяйственным и финансовым сделкам, заключает от имени предприятия хозяйственные и финансовые договоры, обеспечивает выполнение договорных обязательств;

– участвует от имени предприятия в ярмарках, торгах, на биржах, выставках по рекламе и реализации продукции (товаров, услуг).

Коммерческий директор руководит коммерческой службой, включающей семь подразделений (отделы, бюро, службы):

– отдел продаж;

– отдел бронирования;

– отдел маркетинга;

– сервисное бюро;

– службу приема и размещения;

– гностичный фонд;

– медицинское отделение.

Взаимодействие между отделами осуществляется с помощью функциональных связей. Между элементами низших звеньев существуют неформальные связи. Согласно штатному расписанию, по состоянию на 01.01.2016 г. численность ООО «СКК «Знание» составляла 298 человек.

Из них 67% – женщины (199 чел.) и 33% мужчины (99 чел.).

Наиболее многочисленными подразделениями ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание» являются:

– медицинское отделение – 29%,

– пищеблок – 17%

– служба размещения -8%.

Деление персонала – на долю административно-управленческого персонала приходится – 4%.

Таким образом, можно отметить тот факт, что существующая структура персонала полностью соответствует профилю деятельности предприятия и отвечает современным требованиям, предъявляемым для работников курортно-туристской сферы.

**1.4 Нормативные документы, регламентирующие деятельность ООО «СКК «Знание»**

Санаторно-курортное лечение – медицинская помощь, осуществляемая в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных факторов в условиях пребывания на курорте, в лечебно-оздоровительной местности, в санаторно-курортных организациях.

Деятельность ООО «СКК «Знание» по направлению граждан на санаторно-курортное лечение регламентирована:

1. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 г. № 227., утверждающим стандарт о санаторно-курортной помощи больным с болезнями уха и сосцевидного отростка, верхних дыхательных путей.
2. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.11.2004 г. № 275, утверждающим стандарт о санаторно-курортной помощи больным с болезнями костно-мышечной системы и соединительной ткани (дорсопатии, спондилопатии, болезни мягких тканей, остеопатии хондропатии).
3. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 г. № 208, утверждающим стандарт о санаторно-курортной помощи больным детским церебральным параличом.
4. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 г. № 213, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с расстройствами вегетативной нервной системы и невротическими расстройствами, связанными со стрессом, соматоформными расстройствами.
5. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 ноября 2004 г. №273, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с воспалительными болезнями центральной нервной системы.
6. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. № 217, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с поражением отдельных нервов, нервных корешков и сплетений, полиневропатиями и другими поражениями периферической нервной системы.
7. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. № 214, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с заболеваниями и последствиями травм спинного и головного мозга.
8. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 ноября 2004 г. №274, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с болезнями вен.
9. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. №211, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с ишемической болезнью сердца: стенокардией, хронической ИБС.
10. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 г. №221, утверждающим стандарт санаторно-курортной помощи больным с болезнями, характеризующимися повышенным кровяным давлением.

При решении вопроса о выборе курорта, помимо заболевания в соответствии с которым гражданину рекомендовано санаторно-курортное лечение, следует учитывать наличие сопутствующих заболеваний, условия поездки на курорт, контрастность климатогеографических условий, особенности природных лечебных факторов и других условий лечения на рекомендуемых курортах.

Так граждан, которым показано санаторно-курортное лечение, но отягощенных сопутствующими заболеваниями, либо с нарушениями здоровья возрастного характера (в том числе пациентам в возрасте старше 75 лет), в тех случаях, когда поездка на отдаленные курорты может вредно отразиться на общем состоянии здоровья, следует направлять в местные санаторно-курортные организации необходимого профиля.

Ответственность за организацию и контроль за выполнением специалистами медицинских организаций порядка направления граждан на санаторно-курортное лечение возлагается на главных врачей этих организаций.

Контроль за медицинским отбором на санаторно-курортное лечение, рассмотрение опротестованных актов-извещений на лиц, имеющих противопоказания, разбор конфликтных ситуаций, возникающих при направлении на санаторно-курортное лечение, а также за целевым использованием медицинскими организациями путевок, осуществляет ИО главного врача.

Не ранее, чем за 2 месяца до начала санаторно-курортного лечения гражданину необходимо обратиться к лечащему врачу, выдавшему ему справку с рекомендацией санаторно-курортного лечения, с целью проведения необходимого дополнительного обследования и оформления санаторно-курортной карты установленного образца по форме № 072/у-04.

После окончания санаторно-курортного лечения (не позднее 30 дней) необходимо вернуть обратный талон к санаторно-курортной путевке в поликлинику.

Выше указанные нормативно-правовые документы определяюткатегории лиц, направляемых на санаторно-курортное лечение в санаторий «Знание»:

1. Из федеральных государственных учреждений, находящихся в ведении Минздрава России и учреждений Российской Академии медицинских наук, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, непосредственно после стационарного лечения.
2. По направлению медицинских организаций автономного округа:
* граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк», сбросов радиоактивных отходов в реку Теча и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и их детей;
* детей с заболеваниями психоневрологического, онкогематологического профиля, состоящих на диспансерном учете в медицинских организациях автономного округа;
* пациентов, состоящих на учете в окружных противотуберкулезных диспансерах и стационарах;
* детей, нуждающихся в санаторно-курортном лечении, после оказания амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в учреждениях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации и Российской Академии медицинских наук.

В ООО СКК «Знание» используется информационно-аналитическая система Минздрава России. Оформление электронной заявки на получение путевки в информационно-аналитической системе Минздрава России обеспечивает Департамент здравоохранения автономного округа на основании данных о пациенте, сформированных в электронном виде медицинской организацией по месту жительства гражданина.

Путевки предоставляются при наличии медицинских показаний и отсутствии противопоказаний в санаторно-курортные организации, расположенные на территории Российской Федерации и включенные в Перечень, который утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Проезд к месту санаторно-курортного лечения и обратно предоставляется гражданам бесплатно за счет средств федерального бюджета.

Внутренний регламент работы СКК «Знание» определяют внутренние приказы и документация. Каждый отдел имеет положение об отделе, каждый сотрудник отдела подписывает должностную инструкцию, которой придерживается в процессе исполнения работы.

При прохождении практики мною были изучены должностные инструкции:

– менеджера отдела продаж;

– менеджера отдела маркетинга;

– менеджера по бронирования;

– менеджера сервисного бюро;

– администратора службы приема и размещения.

Опираясь на пункты, прописанные в каждой из инструкций, мною ежедневно выполнялись поставленные задачи.

**1.5 Краткий анализ основной деятельности ООО «СКК «Знание»**

Анализ внешней среды является одной из составных частей определения конкурентоспособности предприятия на рынке.

Под внешней средой понимают такие условия, факторы, события на которые предприятие не может оказывать непосредственной влияние. К главным характеристикам внешней среды относится анализ конкурентов, требований рынка, законодательная основа и общая экономическая ситуация.

Спрос на услуги санаториев на прямую зависит от степени развития туристического бизнеса, привлекательности места, где располагается объект для отдыха и бизнеса.

Развитие туристического бизнеса на территории России обусловило и развитие законодательства в данной сфере.

Данная сфера деятельности подлежит обязательному лицензированию, т.к. затрагивает ряд правовых отношений между турагентствами, гостиницами и клиентом. В связи, с чем в отечественном законодательстве разработаны следующие акты, регулирующие данную систему отношений:

– Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

– Закон Волгоградской области от 27 декабря 1999 г. № 358-ОД «О туристской деятельности на территории Волгоградской области»;

– Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

– Распоряжение Правительства РФ от 11 июля 2002 г. № 954-р «О Концепции развития туризма в Российской Федерации» на период до 2005 года;

– Постановление Госстандарта РФ от 21 августа 2003 г. № 97 «Об утверждении нормативных документов Системы сертификации ГОСТ Р при проведении добровольной сертификации услуг».

Одним из элементов, характеризующих внешнюю среду санаторно-курортного комплекса «Знание» являются клиенты.

Для характеристики которых используется следующая система показателей:

– уровень доходов населения;

– демографические характеристики (пол, возраст);

– жизненный стиль и положение в обществе;

– мотивы обращения.

Желая получить те или иные услуги для потребителя важны следующие характеристики услуги:

– получаемые выгоды;

– уровень обслуживания;

– уровень цен;

– степень контакта с клиентами;

– квалификация персонала;

– сочетание цена – качество;

– наличие дополнительных услуг.

Анализ клиентов санаторно-курортного комплекса «Знание» позволяет говорить о том, что основными целевыми группами потребителей являются:

– люди пенсионного возраста

– семьи с детьми

– жители Московской области, Урала, Краснодарского края.

– участники конференций

При этом первые четыре группы делятся, в свою очередь, на постоянно проживающих в СКК «Знание», и на туристов, посещающих Сочи и останавливающихся в СКК, т.е. людей регулярно или эпизодически пользующихся услугами санатория.

В общем сегментирование рынка потенциальных клиентов представляет собой разбивку рынка на четкие группы, для каждой из которых могут потребоваться отдельные товары и услуги и/или комплексы маркетинга.

Чаще всего для сегментации рынка используют социально-экономические критерии, такие как:

– возраст;

– половая принадлежность;

– уровень дохода;

– размер семьи и другие.

Сотрудники комплекса «Знание» определяют целевой сегмент по следующим характеристикам:

* 1. возраст – межсезонье 55–75 лет, высокий сезон – 35–55 лет;
	2. половая принадлежность: мужчины 43%, женщины 57%;
	3. уровень дохода – средний и выше среднего;
	4. жизненный стиль – энергичный, активный человек, следит за своим здоровьем, ощущает нехватку времени на отдых и семью, восприимчивый к новинкам, скептически относящийся к рекламе.

Так описан основной сегмент, на котором работает «Знание». Конечно, это не означает, что абсолютно все клиенты именно такого возраста или статуса, но большая их часть подходит под такое определение, и именно эта группа потребителей позволяет быстро окупать затраты всего комплекса оказываемых в СКК «Знание» услуг.

Ориентируясь на потребителей сегмента санаториев 3\*, СКК «Знание» стремится не только к постоянному повышению качества предоставляемых услуг, но так же и к предоставлению услуг, необходимых данной категории потребителей.

Если говорить о конкурентоспособности СКК «Знание», то стоит отметить, что большая часть предприятий санаторно-курортной сферы г. Сочи ведет свою историю со времен Советского Союза.

Основы конкурентоспособности в настоящее время были заложены еще в те времена, когда каждый санаторий имел четкую целевую направленность, что и обуславливало их расположение, архитектуру, размеры финансирования, уровень квалификации обслуживающего персонала.

На повышение конкурентоспособности СКК «Знание» влияет расположение на первой береговой линии Черного моря в окружении вечнозеленого парка с субтропической, тенистой растительностью, великолепной в любое время года на территории 8,5 га. Санаторий расположен в курортной зоне в отдалении от жилых кварталов на расстоянии до центра Адлера в 6 км, до центра Сочи в 30 км.

При этом расположение в относительной близости таких крупных конкурентов как санаторий «Известия», санаторий «Известия», санаторий «Коралл», санаторий «Коралл», санаторий «СССР», санаторий «Южное взморье» может оказать как положительное, так и отрицательное влияние.

К положительному влиянию можно отнести относительно низкие цены на услуги при незначительном различии месторасположения.

Так, если поездка носит сугубо деловой характер, то расположение СКК в близи основных транспортных путей и деловых центров при относительно низких ценах на проживание, то выбор будет сделан в пользу гостиницы «Знание».

На рынке г. Сочи наблюдается значительный разброс цен, т.е. санатории не являются равноценными конкурентами, т.к. предоставляют разный уровень сервиса, находятся в разных районах города, ориентированы на разные целевые сегменты.

Санаторий «Знание» можно отнести к санаториям средним по уровню цен, при этом уровень обслуживания санатория во многом опережает конкурентов, является его сильной стороной. Среди данной группы санаториев его показатели конкурентоспособности достаточно велики, т.к. имеется соответствие цена-качество. СКК «Знание» имеет положительную тенденцию к росту среди санаториев своей группы, т.к. многие туроператоры «Здоровый мир-Сочи», «РОСЮГКУРОРТ», «Ривьера Сочи» и другие за последнее время продают все больше туров с проживанием в ООО «СКК «Знание».

С некоторыми туроператорами ООО «СКК «Знание» совместно разработают лечебные программы. Например, туроператор ООО «Ривьера Сочи» в 2016 году запустил программу «За здоровьем – в Сочи», имеющую оздоровительную или лечебно-оздоровительную направленность.

Период действия – с сентября по май, лучший период курорта Сочи для лечебно-оздоровительного отдыха и восстановления сил.

**2. Анализ выполненной работы и предложения по совершенствованию деятельности ООО «СКК «Знание»**

**2.1 Содержание выполненной работы в должности менеджера отдела продаж**

Во время прохождения производственной практики в санаторно-курортном комплексе «Знание» я ознакомилась с профессией менеджера на предприятии санаторно-курортной отрасли в условиях рыночных отношений, собирала материалы и получила практические навыки.

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника. Санаторно-курортная отрасль является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Одно из главных требований к подготовке специалистов данной отрасли – её связь с практикой, знание конкретных задач, особенностей будущей практической деятельности. Важным звеном этой связи является практика.

Во время прохождения практики мною были использованы следующие научные методы и приемы:

– наблюдение;

– эксперимент;

– анализ;

– синтез;

– абстрагирование;

– обобщение;

– системный метод.

Проанализировав основные аспекты деятельности предприятия, мною было разработано предложение по совершенствованию деятельности предприятия.

Расширение ассортимента услуг ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание» может быть представлено в виде совершенствования следующих направлений деятельности:

– организация детских экскурсий;

– разработка комфортабельной комнаты отдыха;

– разработка комфортабельной игровой десткой комнаты;

– капитальный ремонт номерного фонда;

– ремонт спортивных площадок;

– ремонт тренажёрного зала.

К рекреационным услугам можно отнести спортивно-массовую деятельность, введение такого нового популярного вида оздоровления как терренкур, скндинавская ходьба.

Внедрение данных услуг, может способствовать привлечению новых клиентов, а так же, стать причиной повторного возвращение прежних отдыхающих. В настоящее время, организация досуга является немаловажным фактором на рынке санаторно-курортной индустрии. Практически все современные санатории предоставляют анимационные услуги, введение данной услуги повысит конкурентоспособность ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание».

Реконструкция отдельных помещений и зон санатория подразумевает проведение косметического ремонта жилых помещений, а так же совершенствование интерьера (замена штор, линолнума и т.д.).

Значительную роль играет состояние экстерьера санатория, улучшение которого может быть представленно озеленением окрестных зон, установкой новых лавочек, освещением территории санатория в ночное и вечернее время.

Особое место займет реконструкция изношенных временем спортивных площадок. Стоит сказать, что внешний вид и состояние санатория являются первичными фактороми, согласно которым потребители оценивают санаторий, чем презентабельнее выглядит здание, тем больше возникает интерес узнать об услугах внутри санатория.

Совершенствование состояния технико-технологический базы ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание» проведение быстрого беспроводного Интернета, путем заключения договоров с ведущими компаниями сверы информационных технологий.

Так, же необходима закупка нового инвентаря, как для проведения досуговых программ, так и для спортивных игр.

Поддержанию технологической базы санатория в рабочем состоянии, поспособствует проведение текущих проверок и технического ремонта медицинского оборудования.

Улучшение состояния технико-технологической базы ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание» создаст возможность поддерживать все оборудование в рабочем состоянии, а закупка нового инвентаря не будет создавать проблем проведения досуговых программ и спортивно массовой деятельности.

Но для того, чтобы данные улучшения санаторно-курортного комплекса приносили прибыль предпритияю имеется необходимсоть информарования потенциальных и уже имеющихся клиентов и парнерах об инновациях. В связи с этим мною было выдвинуто предложение по улучшению проводимых рекламных туров на базе санатория для партнеров.

**2.2 Описание основных методов и приемов, используемых на практике**

С целью закрепления и расширения теоретических и практических знаний, приобретения более глубоких практических навыков по специальности была проведена производственная практика в санаторно-курортном комплексе «Знание». Мной была дана краткая информация о санатории, в котором проходила практика, о его структуре, целях и задачах; дана краткая история становления и развития предприятия; изучены основные направления деятельности предприятия; проанализирована организационная структура организации; изучены нормативные документы, регламентирующие деятельность организации; проведен краткий анализ деятельности «Знания».

Совместно с руководителем практики был составлен план прохождения практики, который я успешно выполнила.

В процессе прохождения практики:

– научилась применять теоретические знания, полученные в процессе обучения, на практике;

– ознакомилась с предприятием, его внутренней структурой, работой и способами управления деятельностью работников;

– ознакомилась с работой менеджера отдела продаж;

– ознакомилась с целевым сегментом «Знания».

Поскольку базой моей практики является предприятие отрасли размещения, то надо отметить, что для успешного ее прохождения пригодились знания по следующему ряду дисциплин: Управление персоналом, Технология и организация гостиничных услуг, Менеджмент, Финансы предприятий, Этика делового общения и другое.

При прохождении практики мной использовались следующие научные методы и приемы: наблюдение, эксперимент, анализ, абстрагирование, обобщение, системный метод.

Моими прямыми обязанностями при прохождении практики стали задачи менеджера отдела продаж. В первую очередь мною был определен сегмент, на котором санаторий сможет иметь наибольший успех, составлен профиль клиента, определен перечень признаков, характеризующих некоторого «усредненного» типичного клиента.

Следующим этапом стало определение методов привлечения клиентов и проведение анализа удовлетворенности клиента услугами санатория. В ходе чего было выявлено, что соотношение «цена-качество» полностью удовлетворяет клиентов санатория.

При любых нежелательных изменениях положения санатория на рынке санаторно-курортных услуг выяснялись причины и были предложены меры по улучшению положения санатория.

Так же мной проводилась реклама санатория в средствах массовой информации. У санатория имеются страницы в Facebook, Instagram, ВКонтакте. Был проведен мониторинг страниц конкурентов, аналогичных объектов размещения в других регионах страны. Исходя из полученных данных мною ежедневно проводилась работа по ведению аккаунтов. Аккаунт в Instagram стал приоритетным в моей работе. В задачи входила не только реклама санатория, но так же и увеличение числа подписчиков, являющихся нашими потенциальными клиентами.

Был проведен так же анализ состояния санатория, выявление неиспользованных возможностей с целью повышения загрузки и увеличения доходов от всех источников.

Велся поиск новых клиентов – техника холодных звонков. Была проведена договорная работа – подписание агентских договоров с новыми партнерами, а так же подписание дополнительных соглашений к уже имеющимся договорам.

Часть плана прохождения практики состояла из изучения программы Libra Hospitality. Линейка продуктов Libra Hospitality состоит из профессиональных систем управления для объектов размещения и интерфейсов со смежными системами. Компания работает как с независимыми и сетевыми отелями, так и с объектами санаторно-курортного типа, домами отдыха, мини-отелями и хостелами. Программные решения компании нацелены как на автоматизацию бизнес-процессов объекта размещения, так и на увеличение его прибыли при помощи современных механизмов управления продажами.

Libra Hospitality работает в индустрии гостеприимства с 1998 года. География установок простирается от г. Сараево (Босния и Герцеговина) до острова Сахалин. В активе компании более 500 внедрений. Специалисты компании оказывают консультационные услуги, ведут разработку интерфейсов, отчётных и печатных форм. Также решаются вопросы системной локализации в соответствие с требованиями на местном уровне или изменениями в законодательстве.

Весь функционал системы построен не просто на обработку потока бронирований, но на управление продажами с целью увеличения прибыли. Для этого реализованы механизмы блокирования тарифных планов, продажи комнат определённого типа, установки лимитов перебронирования, а также планок minimum-stay.

**2.3 Разработка программы рекламного тура в ООО «СКК «Знание»**

Все более популярным методом продвижения туристических услуг становится организация рекламно-ознакомительных туров для сотрудников туристических агентств. Такие туры проводятся с целью детального ознакомления работающих менеджеров – продавцов турпродукта с рынком своих услуг. Такой метод является одним из самых эффективных в продвижении туристических услуг и с каждым годом все больше набирает обороты.

Главная цель организации любого рекламного тура по СКК «Знание» – ознакомление со всеми возможностями объекта.

Эффективность проведенного рекламно-ознакомительного тура зависит от того, насколько он хорошо организован и проведен. Тут должна отлично работать связка «организатор – партнер». Если после рекламного тура все остались довольны и посмотрели все, что хотели, то, безусловно, затраты оправдаются, потому что менеджер увидел объект со всех сторон.

Основой для проектирования тура послужила его вербальная модель, или краткое описание.

Результатом проектирования тура являются следующие технологические документы туристского предприятия:

– технологическая карта тура;

– график загрузки туристского предприятия;

– информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю;

– программы обслуживания туристов.

Разработка любого нового туристского продукта начинается с поиска идей, в качестве источников создания которых могут выступать:

1. Потребители, нужды и потребности которых можно выявить с помощью опросов, групповых обсуждений, поступающих предложений и жалоб;

2. Продукты конкурентов;

3. Персонал фирмы, находящийся в повседневном контакте с клиентами;

Вторым этапом разработки турпродукта является отбор идей.

Отбор идей – это обоснование вида разрабатываемого продукта, главная цель такого отбора – найти хорошие идеи и как можно быстрей избавиться от плохих.

После того как центральная идея определена и одобрена, наступает этап разработки концепции тура и его проверки.

Рекламные туры предназначены для информирования целевой аудитории о существовании нового продукта, наглядная демонстрация его потребительских свойств, достоинств и конкурентных преимуществ. Обычно рекламные туры проводятся для представителей средств массовой информации, авторитетных для целевых групп потребителей людей, а также турагентств, которые впоследствии будут осуществлять продажу данного продукта.

При составлении программы рекламного тура по СКК «Знание» я старалась включить в нее максимальное количество имеющихся в инфраструктуре санатория объектов – начиная от территории заканчивая пляжем.

Программа тура на 90% соблюдается, однако она достаточно гибкая, чтобы по ходу вносить корректировки, если участники тура изъявят такое пожелание.

**Заключение**

Для успешного функционирования в условиях жесткой конкуренции ООО «Санаторно-курортный комплекс «Знание» необходимо постоянно и всесторонне. Все более активно ориентироваться на западные модели и практику в области качества предоставления услуг.

Важной ответственной задачей для санатория является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания гостей, которое обеспечивается коллективными усилиями работников всех отделов предприятия, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

В результате прохождения производственной практики мной была достигнута цель практики и решены ее задачи, а также приобретены практические навыки для решения конкретных вопросов.

В процессе прохождения производственной практики я ознакомилась с деятельностью предприятия, провела анализ структуры управления предприятием, сферой деятельности предприятия, были изучены принципы деятельности организации, функции основных структурных подразделений, а также нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятия.

При прохождении производственной практики были получены и приобретены следующие профессиональные знания и навыки:

― теоретические знания в сфере сервиса и туризма;

― практические навыки работы в сфере туризма;

― навыки работы в сфере туризма;

―ознакомление с основными функциями должностных лиц и задачами работы в турфирме;

― навыки работы в коллективе;

― навыки по анализу информации;

― навыки самостоятельного анализа результатов работы;

― изучение документооборота в подразделениях организации;

В период прохождения практики нами были получены дополнительные практические знания и навыки в области управления учреждением санаторно-курортной области.

**Список использованной литературы**

1. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: http://docs.cntd.ru/document/420307882 (дата обращения 14.07.2016)
2. Распоряжение Правительства РФ от 11 июля 2002 г. № 954-р О Концепции развития туризма в Российской Федерации на период до 2005 года. // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: http://docs.cntd.ru/document/901822171 (дата обращения 14.07.2016)
3. Постановление Госстандарта РФ от 21 августа 2003 г. № 97 «Об утверждении нормативных документов Системы сертификации ГОСТ Р при проведении добровольной сертификации услуг» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: http://docs.cntd.ru/document/901720227 (дата обращения 14.07.2016)
4. Бовыкин В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления. – М.: Экономика, 2015. – 368 с.
5. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. /Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2001.
6. Браташова Н.И., Ващенко А.Н. Финансовое состояние предприятия: В помощь студентам вузов, колледжей, техникумов, руководителям предприятий, изучающим финансы потребительской кооперации. Выпуск 7. – Волгоград: Издательство ВКПК, 2000. – 48 с.
7. Броймер Роберт А Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Аспект Пресс, 2001.

Размещено на Allbest.ru