

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/320430>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ 5

1.1 Роль показателей оценки деятельности в гостиничном бизнесе 5

1.2 Формулы основных показателей деятельности гостиницы 17

2. АНАЛИЗ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ "Вояж" 20

2.1 Характеристика гостиницы "Вояж" 20

2.2 Анализ оценки деятельности гостиницы "Вояж" 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 34

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 36

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. В условиях рыночной экономики предприятия обязаны повышать эффективность производства, конкурентоспособность товаров и услуг за счет внедрения научно-технических достижений, эффективных форм управления и организации производства, искоренение неэффективного управления, возрождение предпринимательства, инициативы и т.д.

Стабильное финансовое положение предприятия - это не подарок судьбы или счастливый случай в его истории, а результат умело рассчитанного управления совокупностью экономических факторов производства, определяющих результаты деятельности предприятия.

Деятельность гостиничных компаний заключается в организации краткосрочного проживания за денежное вознаграждение. Услуги, предоставляемые гостиничными компаниями, являются неотъемлемой частью сектора туристических услуг.

Предоставление такого рода услуг свидетельствует о готовности принимающей стороны туристов предоставить путешественнику все необходимое для комфортного отдыха, поскольку зачастую современный гостиничный комплекс может удовлетворить как первостепенные потребности туриста в качественном жилье и питании, так и потребности в качественном питании. ряд вторичных потребностей. Несмотря на быстрое развитие, сфера гостеприимства не идеальна. Это связано с трудностями, возникающими в некоторых его отраслях.

В России остро стоит проблема создания предприятий общественного питания с соответствующим уровнем сервиса и высоким качеством готовой продукции.

Наличие в инфраструктуре гостиничного комплекса такого предприятия, несомненно, даст дополнительное конкурентное преимущество, позволит улучшить обслуживание потребителей и расширить перечень предоставляемых услуг, предоставляя своим клиентам качественные услуги общественного питания.

Оценка эффективности является важным компонентом при разработке проектных и плановых решений, позволяющим определить уровень прогрессивности существующей структуры, разрабатываемых проектов или запланированных мероприятий, и проводится для выбора ее улучшения.

Объектом является деятельность гостиницы «Вояж» город Пенза.

Предметом являются услуги, предоставляемые гостиницей «Вояж».

Цель работы – исследовать показатели оценки деятельности гостиницы.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующий комплекс задач:

- рассмотреть роль показателей оценки деятельности в гостиничном бизнесе;
- разобрать формулы основных показателей деятельности гостиницы;
- дать характеристику гостиницы "Вояж";
- выполнить анализ оценки деятельности гостиницы "Вояж".

Теоретической базой выпускной квалификационной работы являются исследования отечественных и зарубежных ученых, таких как: Азоев А. Г., Балашова Е. А., Мусакин А. С., Портер М. Ю, Уокер Дж. Р. И. и т.д. Методологической базой исследования послужили методы экономического и статистического анализа, количественные и качественные методы, сравнительный и комплексный анализ, а так же методы

классификации.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

1. ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

1.1 Роль показателей оценки деятельности в гостиничном бизнесе

Гостиничный бизнес как социально-экономическое явление и неотъемлемая часть туристического рынка занимает важное место в современном обществе и экономике многих стран. При этом именно предприятия данной компании формируют туристический рынок и его конъюнктуру, предоставляя потребителям определенный ассортимент и качество гостиничных услуг, уровень инфраструктуры в соответствии с требованиями. Несмотря на важность этой сферы, доля российских компаний на международном рынке, а также показатели обеспеченности номерами фондов на душу населения остаются низкими и имеют тенденцию к снижению. Большинство предпринимателей отмечают низкий уровень потребительского спроса. В результате затраты на содержание гостиничных предприятий значительно снижаются, и, как следствие, ухудшается качество услуг [3].

Причинами проблем российского гостиничного бизнеса являются: низкий уровень знаний, недостаточная интеграция с туризмом, отсутствие инноваций, зависимость качества от спроса. Исследования показывают, что в современных условиях, связанных с активизацией процесса развития гостиничной инфраструктуры, «слабым звеном» является именно управление гостиничным бизнесом [12].

Очевидно, что одним из основных факторов развития гостиничного бизнеса является эффективное управление предприятиями этого сектора, что принесет значительную пользу российскому туризму и национальной экономике в целом.

Важным аспектом является наличие полной и достоверной информации, которую менеджер использует для оценки эффективности управления гостиничным бизнесом и принятия адекватных управленческих решений. Для этого необходимы количественные и качественные показатели, объективно характеризующие результаты управления гостиничными предприятиями, их функционирование и развитие [9].

С различными целями доминирующей туристической деятельностью является достижение наилучших экономических результатов, стремление получить максимальную прибыль с учетом долгосрочных перспектив развития. Следовательно, экономическая эффективность - это инструмент управления экономической организацией в условиях конкуренции и повышенного риска. Именно экономическая эффективность позволяет оценить уровень использования определенных видов затрат и ресурсов, то есть экономическую эффективность туристического предприятия [25].

Экономическая эффективность - это отношение результатов экономической деятельности к затратам в применении к отелю, включая материальные товары и нематериальные услуги. Материальные товары включают продукты питания и напитки, потребляемые гостем, в то время как услуги, предоставляемые отелем, менее материальны, и клиент часто оценивает их субъективно. В результате гораздо сложнее объективно изменить то, что является нематериальным, и гарантировать, что гостиничный сервис всегда будет удовлетворять клиента. Гораздо проще использовать абсолютные способы измерения эффективности, такие как прибыль, рентабельность инвестиций и инвестиции. Отели также должны знать, насколько они эффективны при рассмотрении соотношения между тем, что инвестируется, и тем, что получается в результате, особенно с учетом затрат на рабочую силу, которые часто становятся наибольшим вкладом в стоимость отеля.

По мнению экспертов, современный этап развития российского гостиничного бизнеса характеризуется отсутствием четко установленных стандартов обслуживания, как отечественной индустрии гостеприимства, так и международной, основу которой составляют конкурентоспособные гостиничные сети, функционирующие на основе сетевых стандартов, обеспечивающих высокий уровень качества. Исследования, проведенные по отзывам туристов на сайтах отелей, позволили определить наиболее важные для них критерии качества услуг, предоставляемых гостиничными компаниями. В частности, им были присвоены:

- имидж и репутация гостиничной компании на рынке;
- доступность и оперативность персонала для удовлетворения потребностей клиентов;
- надежность и безопасность предоставляемых услуг;
- доступность информации и полезность для клиента [21].

Рынок гостеприимства характеризуется высокой конкуренцией. В то же время в борьбе за потребителей на

рассматриваемом рынке побеждают компании, которым удалось выявить и удовлетворить потребности клиентов.

А это напрямую зависит от стратегической направленности и эффективности управления, что обеспечивает гостиничному бизнесу конкурентоспособность и экономические выгоды за счет удовлетворения потребностей клиентов и общественных интересов, а также побуждает его повышать качество своих услуг и уровень обслуживания [2].

Погорелова Е. И. и Сергеев А. А. основным показателем эффективности управления гостиничным бизнесом является качество обслуживания, определяемое степенью удовлетворения потребностей клиентов. По их мнению, одним из важнейших факторов качества обслуживания гостиничных компаний является персонал. К персоналу отеля предъявляются определенные требования в отношении внешнего вида, культуры обслуживания гостей на основе соблюдения правил этикета и корпоративной этики.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

- 1.Абдулкаримов И.Т. Финансово-экономический анализ хозяйственной деятельности коммерческих организаций (анализ деловой активности): учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 320 с.
- 2.Авдеева И.А. Организация производства и менеджмент: Учебное пособие. - Воронеж: ВГЛТУ им. Г.Ф. Морозова, 2019. - 264 с.
- 3.Анушенкова К.А. Финансово-экономический анализ: учебно-практическое пособие. - М.: Наука, 2021 - 279 с.
- 4.Бухалов М.И. Производственный менеджмент: организация производства: Учебник. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 395 с.
- 5.Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 432 с.
- 6.Вахрушина М.А. Управленческий анализ: вопросы теории, практика проведения: монография: учебник: ИНФРА-М, 2020. - 144 с.
- 7.Гарнов А.П. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учебник. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 365 с.
- 8.Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2019. - 344 с.
- 9.Грибов В.Д. Экономика предприятия: Учебник. Практикум. - М.: КУРС, 2020. - 448 с.
- 10.Григорьева Т.И. Финансовый анализ для менеджеров: оценка, прогноз: учебник для магистров.- М.: Юрайт, 2019. - 462 с.
- 11.Елисеева Т.И., Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. - М.: КноРус, 2020. - 317 с.
- 12.Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. - М.: КноРус, 2021 - 167 с.
- 13.Здоров А.Б. Экономика туризма: учебник. - М.: Наука, 2021. - 272 с.
- 14.Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник. - М.: Юнити, 2020. - 240 с.
- 15.Поздняков В.Я. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий: Учебник. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 617 с.
- 16.Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: учебник. - М.: Инфра-М, 2020. - 378 с.
- 17.Савина К.Г. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов. - М.: Юрайт, 2021. - 197 с.
- 18.Скляренко В.К. Экономика предприятия (в схемах, таблицах, расчетах): Учебное пособие - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021 - 256 с.
- 19.Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): учеб. пособие. - М.: Магистр, 2019. - 431 с.
- 20.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа-М, 2021.- 304 с.
- 21.Степанова С.А. Экономика предприятия туризма: Учебник. - М.: НИЦ Инфра-М, 2019. - 346 с.
- 22.Тимакин О.А. Экономическая эффективность деятельности предприятий туристско-гостиничного комплекса. - М.: КноРус, 2019. - 412 с.
- 23.Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник- М.: Юрайт, 2021. - 331 с.
- 24.Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. / Под ред. Л.П. Шматько. — М: ИКЦ «МарТ», 2020. - 352 с.
- 25.Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия. - М.: Медиа, 2020. - 216 с.

26. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 136 с.
27. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2021. – 416 с.
28. Шеремет А.Д. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 374 с.
29. Юманова О.С., Малолетко А.Н., Каурова О.В. Бухгалтерский учет и экономический анализ гостиничного предприятия. – М.: КноРус, 2021. – 512 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/320430>