

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/62103>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Теоретическая часть.....	5
1.1 Характеристика видов ресурсов гостиничных предприятий.....	5
1.2 Технология управления ресурсами.....	7
2. Аналитическая часть.....	9
2.1 Особенности управления ресурсами гостиничного предприятия	9
2.2 Анализ передового опыта управления ресурсами в отечественных и зарубежных гостиницах.....	
11	
3. Практическая часть.....	18
3.1 Характеристика гостиницы «Уют».....	18
3.2 Разработка предложений по совершенствованию технологии управления в гостинице «Уют».....	
24	
Заключение.....	29
Список используемой литературы.....	31
Приложения.....	33

Введение

Актуальность исследования. В настоящее время индустрия гостеприимства характеризуется тенденцией роста и выступает в качестве одной из перспективных отраслей экономики. Для российского рынка индустрия гостеприимства является наиболее приоритетным направлением, которое предоставляет серьезный потенциал для развития экономики страны. Ежегодно в стране проводят реконструкцию старых объектов размещения, появляются новые отели и гостиницы, соответствующие международным стандартам, на рынок выходят известные мировые цепочки (Hilton, Marriott, Novotel и др.), тем самым развивая данную отрасль. В результате динамичное развитие сферы гостиничных услуг повлекло за собой ужесточение конкуренции. В связи с этим, разрабатываются новые программы и стандарты, претерпевают изменения производственные процессы, появляются новые концепции управления ресурсами предприятия. Именно с данным аспектом связана актуальность работы: в условиях динамично изменяющейся окружающей среды на многих гостиничных предприятиях наблюдается недостаточно прогрессивная система управления ресурсами. Слабость управленческой функции влияет на эффективность менеджмента в целом. В условиях обилия новых технологий потребность в эффективной системе управления ресурсами предприятия возрастает. Данный аспект связан, прежде всего, с распространением инновационной деятельности, появляется потребность в необходимости совершенствования результативности производства. Вопросы эффективности управления ресурсами предприятия приобретают особую актуальность.

Объектом исследования является ООО «Уют»

Предметом исследования выступает анализ управления ресурсами гостиничных предприятий.

Цель работы: проанализировать систему управления ресурсами ООО «Уют» и разработать рекомендации по ее совершенствованию.

Данная цель потребовала решения следующих задач:

1. Рассмотреть ресурсы гостиничных предприятий и их структуру.
2. Изучить особенности управления ресурсами гостиничных предприятий.
3. Проанализировать современные технологии управления ресурсами в индустрии гостеприимства.
4. Исследовать эффективность системы управления ресурсами ООО «Уют».

5. Разработать рекомендации по совершенствованию эффективности системы управления ресурсами для ООО «Уют».

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды ученых в области экономики и менеджмента, работы, посвященные проблемам организации туристской деятельности, теории конкуренции. Весомый вклад в исследование эффективности производства внесли зарубежные ученые: А. Смит, И. Ансофф, М. Портер, Ф. Котлер. Определенный вклад в изучение особенностей эффективности управления производственным процессом и ресурсами гостиничных предприятий внесли российские ученые: Р. Фатхутдинов, А. Чудновский, А. Лесник, А. Чернышев. Проблемам организации туристской деятельности и управлению результативностью предприятий посвящены работы: И. Ополченова, Н. Моисеевой, А. Дуровича, М. Дмитриева.

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

1. Теоретическая часть

1.1 Характеристика видов ресурсов гостиничных предприятий

В настоящее время гостеприимство является одной из наиболее перспективных, динамично развивающихся отраслей экономики. Гостеприимство выступает в качестве одного из фундаментальных понятий человеческой цивилизации, которая на сегодняшний день является наиболее перспективной сферой человеческой деятельности, где задействовано большое количество специалистов, создающих все условия для комфортного времяпрепровождения людей, совершающих поездки с различными целями. В связи с этим возникает необходимость организации процесса продвижения услуг сферы гостеприимства, путем грамотного управления всеми ресурсами гостиничного предприятия.

Под ресурсами предприятия понимаются имеющиеся в наличии средства, благодаря которым предприятие может осуществлять свою деятельность. Предприятие использует свои ресурсы в достижении стратегических целей и решения поставленных задач [13, с. 22]. В настоящее время выделяют следующие категории ресурсов:

1. Материально-вещественные ресурсы.

К данным ресурсам относятся те ресурсы предприятия, посредством которых происходит решение хозяйственных задач. К материально-вещественным ресурсам относятся основные фонды (материально-вещественные ценности многократно участвующие в процессе производства и не изменяющие своей натурально-вещественной формы, переносят свою стоимость на готовую продукцию по частям по мере износа. Подразделяются на производственные (станки, машины и т.д.) и непроизводственные фонды (здания, сооружения).

2. Трудовые ресурсы.

Данные ресурсы имеют личностный характер, который проявляется в способности к действию без воплощения в каком-либо вещественном образе, к трудовым ресурсам относится кадровый потенциал организации [8, с. 71].

Рассмотрим основные ресурсы гостиничного предприятия на рисунке 1.

Рисунок 1 – Ресурсы гостиничного предприятия

Согласно рисунку, ресурсы гостиничного предприятия, как и любого другого предприятия включают:

1. Материально-вещественные ресурсы.

В материально-вещественные ресурсы гостиничного предприятия входят:

- технологические ресурсы, включающие детализацию процесса обслуживания гостей, процесс приема и размещения гостей, внутреннюю и временную логистику [6, с. 37].
- финансовые ресурсы, включающие собственные и заемные средства. Показателем финансовой эффективности деятельности гостиничного предприятия выступает показатель загрузки номерного фонда.
- информационные ресурсы, включающие комплекс технических средств, систему программных средств и систему организационно- методического обеспечения. В настоящее время наиболее распространенными информационными технологиями в туристской отрасли и индустрии гостеприимства являются системы бронирования и резервирования.

2. Трудовые ресурсы.

Трудовые ресурсы гостиничного предприятия включают кадровый потенциал организации и все процессы связанные с кадровой политикой предприятия: проведение курсов переподготовки персонала, повышение квалификации сотрудников, аттестацию и мониторинг персонала [6, с. 42].

Исходя из вышеизложенного, можно прийти к заключению, что структура ресурсов гостиничного предприятия включает материально-технические и трудовые ресурсы, используя потенциал которых предприятие способно осуществлять свою хозяйственную деятельность на рынке.

1.2 Технология управления ресурсами

В настоящее время сущность процессов управления часто рассматривается с позиций преобразования информации разного статуса и умения оперативного перераспределения видов ресурсов высшим руководством и руководителями предприятия, для получения, ранее заданных показателей будущего результата управленческой и производственной деятельности.

Комплекс ресурсов составляет потенциал организации.

Правильно выстроенная схема управления ресурсами обеспечивает стабильно высокое качество выпускаемой продукции или предоставляемых услуг, способствует дополнительной оптимизации финансовых затрат не в ущерб качеству.

Отсутствие четких схем реализации поставленных целей может привести к трудностям в процессе развития производства.

Многие руководители привыкли принимать те или иные решения, опираясь на собственную интуицию.

Зачастую это приводит к непредсказуемым результатам.

Качественное управление финансовыми и прочими ресурсами предприятия гарантирует востребованность услуг/продуктов компании и обеспечит ему стабильное положение на рынке.

Только эффективное управление капиталом, финансовыми инструментами и прочими ресурсами хозяйствующего субъекта позволит ему оставаться конкурентоспособным.

Основными задачами в управлении ресурсами гостиничного предприятия является удовлетворение нужд потребителей, а также выполнение обязательств перед партнерами и сотрудниками предприятия [5, с. 39].

Список использованной литературы

1. Александрова А.Ю. Теория деятельности малых гостиниц. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2015. – 414 с.
2. Бабаев А. Г. Услуги бизнес-отелей / А.Г.Бабаев, // Журнал «Вояж и отдых». –2014. – №4.
3. Бабкин А.Б. Стратегическое управление в индустрии гостеприимства. Учеб. пособие/ - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 252с.
4. Балабанов И.Т. Экономика туризма. – М.: ЭСКО, 2015. – 343 с.
5. Бирицкая Н.М. Проблемы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Альянс, 2015. - 329 с.
6. Беликов Г.А. Менеджмент гостеприимства. – М.: Алеф, 2017. – 187 с.
7. Бобкова А. Маркетинговые исследования в туризме. – М.: ЭСКО, 2019. – 155 с.
8. Ветинев А.М. Маркетинг гостиничных услуг. – М.: Крокс, 2014. – 471 с.
9. Войт В.К. Перспективы гостиничной индустрии. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 215 с.
10. Горшков С.А. Маркетинг: стратегии, планы, структуры. – М.: ВЛАДОС, 2012. – 346 с.

11. Губа В.П. Организации и технологии гостиничного обслуживания. – М.: Физическая культура, 2017. – 120 с.
12. Дурович А.П. Организация туризма. – М.: ИНФРА-М, 2013 – 314 с.
13. Елкина И. Гостиничный бизнес. М.: ЭСКОМО, 2017.- 322 с.
14. Жинкин И. Основы гостеприимства: Метод. Пособие – М.: Крокус, 2015. – 185 с.
15. Жуков А.А. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: ИНФРА -М, 2014. – 387 с.
16. Зорин И.В. Маркетинг услуг. – М.: Атриум, 2011. – 327 с.
17. Кабушкин, Н.И. Организация туризма: учеб. Пособие. – М.: Новое знание, 2009. – 632 с.
18. Карагозов О.В. Организационные аспекты повышения эффективности гостиничного обслуживания. – М.: Научное обозрение, 2018. – 345 с.
19. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 320 с.
20. Кондратьев, О.Г. Российские гостиницы в цифрах / О.Г. Кондратьев // Вояж. – 2018. – № 10. – С. 58-60.
21. Кусков А.С. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 324 с.
22. Лубченков, Ю.Н. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Н. Лубченков. – М.: Белый город, 2014. – 860 с.
23. Новиков В.С. Организация туристской деятельности. – М.: ЭСКОМО, 2014. – 512 с.
24. Писаревский Е.Л. Основы гостеприимства. –М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 256 с.
25. Прозоров А.А. Управление персоналом – М.: ИНФРА-М, 2018. – 454 с.
26. Рябова И.А. Экономика и организация туризма. Международный туризм. – М.: ЭСКОМО, 2014. – 257 с.
27. Саакянц, Р.Г. Гостиничный маркетинг: технология и организация продаж / Р.Г. Саакянц. – М.: Академия, 2015. – 368 с.
28. Сдасюк Г.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе и туризме / Г.В.Сдасюк, // Туризм и отдых – 2016. – №2.
29. Третьякова Т.Н. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Академия, 2014. – 460 с.
30. Сайт гостиницы «Уют» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gostinica-uyut.ruhotel.su/>

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/62103>