

*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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/187176>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ 6

1.1. Понятие «окружающая среда» предприятия 6

1.2. Внешняя и внутренняя среда предприятия индустрии гостеприимства 11

1.3 Методы оценки внешних и внутренних факторов 28

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ПРЕЗИДЕНТ ОТЕЛЬ» Г. УФА 32

2.1. Общая характеристика «Президент Отель» г. Уфа 32

2.2. Анализ внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства 34

2.3. Направления совершенствования деятельности предприятия индустрии гостеприимства 44

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 48

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 52

ПРИЛОЖЕНИЯ 60

ВВЕДЕНИЕ

Коронавирус, поразивший всю планету, стал не только тяжелым испытанием для многих стран и их населения, но и существенно повлиял на работу ряда отраслей.

Самое болезненное воздействие COVID-19 оказал на сферу впечатлений, а именно туристскую отрасль и сопряженные с ней области. Весной 2020 г. вирус практически парализовал отрасль. Впрочем, это неудивительно, учитывая предпринятые различными государствами меры самоизоляции, масочного и перчаточного режимов внутри стран и закрытия внешнего авиационного и железнодорожного сообщения. В мае 2020 г. Всемирная туристская организация озвучила три вероятных сценария восстановления туризма. Согласно первому сценарию, все государства должны были плавно открывать границы в течение лета после первой волны коронавирусной инфекции.

Согласно второму сценарию, государства должны были снимать ограничения в начале осени. А третий прогноз подразумевал постепенное восстановление туристического сектора не раньше последних месяцев 2020 г. [1, с. 48]. Действительно, в последний месяц лета некоторые страны начали открывать международное транспортное сообщение, в том числе с Россией. Например, с 1 августа были возобновлены полеты в Великобританию, Танзанию и Турцию. С 21 сентября Россия возобновила авиасообщение с Беларуссией, Казахстаном и Киргизией.

С 27 сентября Российская Федерация возобновила полеты в Южную Корею. Таким образом, на 5 октября 2020 г. отечественные авиакомпании, осуществляющие регулярные воздушные перевозки, получили допуски на полеты в 24 страны [3].

Однако увеличивающееся изо дня в день с середины сентября число заболевших может значительно повлиять на попытки воскресить туристическую индустрию в ближайшем будущем. Согласно апрельскому отчету Всемирного совета по туризму и путешествиям (World Travel & Tourism Council (WTTC)), влияние коронавирусной пандемии 2020 г. на мировую индустрию туризма соответствует эффекту пяти финансовых кризисов 2008 г. Мировой рынок труда потеряет более 100 млн рабочих мест, что повысит уровень мировой безработицы на 2,9%. В то же время вклад туризма в мировой ВВП сократится на 30%, что эквивалентно 2,7 трлн долларов США [9].

Для России, несмотря на предпринятые правительством меры, последствия пандемии не менее трагичны. За первое полугодие российские авиаперевозчики потеряли 121 млрд рублей [7], что значительно больше прогнозируемых весной 2020 г. значений. Пострадал также и гостиничный бизнес: в некоторых регионах в период с марта по июнь гостиницы потеряли 90% дохода [2].

Важно учитывать последствия и для населения страны, так как именно граждане формируют спрос на туристскую продукцию. Так, численность населения, занятого экономической деятельностью, составила исторический минимум за восемь лет. По отношению к октябрю 2019 г. данный показатель уменьшился на 2,2%. Соответственно, уровень безработицы в августе достиг 6,4%. Все это, несомненно, повлияло на

деятельность гостиниц.

Цель – оценить влияние факторов внутренней и внешней среды на предприятие индустрии гостеприимства.

Задачи:

- определить понятие «окружающая среда» предприятия;
  - изучить внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии гостеприимства;
  - описать методы оценки внешних и внутренних факторов;
  - провести анализ деятельности «Президент Отель» г. Уфа;
  - привести общую характеристику «Президент Отель» г. Уфа;
  - провести анализ внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства;
  - выявить направления совершенствования деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
- Объект «Президент Отель» Г. Уфа. Предмет влияние факторов внутренней и внешней среды на предприятие индустрии гостеприимства.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

### 1.1. Понятие «окружающая среда» предприятия

Среда обитания организации – это ее внешняя и внутренняя среда. Рассмотрим их подробнее.

Таблица 1.1 Определения

Библиография Дефиниция

Фролова Т.А. Экономика предприятия: конспект лекций. Таганрог: ТРТУ, 2005. это совокупность активных хозяйствующих субъектов, экономических, общественных и природных условий, национальных и межгосударственных институциональных структур и других внешних условий и факторов, действующих в окружении предприятия и влияющих на различные сферы его деятельности

Перегородова О.В., Кибиткин А.И. Алгоритм оценки среды обитания социо-эколого-экономических систем предприятий промышленного рыболовства // Проблемы современной экономики. 2015. № 3 (55). С. 349.

сложная структура взаимосвязанных между собой составных элементов и систем, которые имеют специфические свойства, характер и силу воздействия на компоненты природной, социально-экономической среды

Мурашкин Н.В., Тюкина О.Н., Сеник Н.М., Мурашкин А.Н., Яллай В. А.. Маркетинг: Учебн. пособие для вузов; Под общей редакцией проф. Мурашкина Н.В. Псков, (Учебники и учебные пособия для студентов высших учебных заведений), 2000 - 361 с. среда, в которой функционирует предприятие, как условно состоящую из внутренней среды предприятия и сил ближайшего окружения, непосредственно и наиболее часто влияющих на функционирование предприятия (микросфера) и внешней среды, которая объединяет более отдаленные силы (факторы и переменные), оказывающие косвенное и прямое воздействие на деятельность предприятия (макросреда)

Васильева М. И. Экологические права граждан // Основы теории: учеб. пособие. Тверь, 1999. С. 19.

окружающая среда» = «природная среда» + «антропогенные объекты

Экология. Юридический энциклопедический словарь / Под ред. проф. С. А. Боголюбова. М., 2000. С. 13.

Благоприятная окружающая среда – важная цель и задача деятельности человека, общества государства.

Бурима Л.Я. Окружающая среда и здоровье населения // Вестник Прикамского социального института. 2019. Окружающая среда является одной из важнейших детерминант здоровья человека.

Согласно Т.А. Фроловой внешняя среда - это совокупность активных хозяйствующих субъектов, экономических, общественных и природных условий, национальных и межгосударственных институциональных структур и других внешних условий и факторов, действующих в окружении предприятия и влияющих на различные сферы его деятельности.

1. Авидзба Л.Б. Совершенствование механизма управления в гостиничной сфере во время пандемии // *Sochi Journal of Economy*. 2020. Т. 14. № 3. С. 247-253.
2. Аутсорсинг как способ повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса / Рахимбекова Ж.С., Климова Т.Б., Закурдаева В.В. // *Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса*. 2020. Т. 6. № 3. С. 26-34.
3. Баранова А.Ю., Эрукян А.А. Финансовая устойчивость организаций гостиничного бизнеса // *Sochi Journal of*

Economy. 2020. Т. 14. № 2. С. 142-148.

4. Барчугова В.С., Крюков Н.Е. Как организовать работу гостиницы после пандемии коронавируса // В сборнике: Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства. Сборник научных статей XVI Международной практической конференции. Под редакцией О.Н. Кострюковой, Г.А. Карповой, О.В. Архиповой, О.А. Максимовской. 2021. С. 163-167.
5. Влияние маркетинговой среды на развитие гостиничной индустрии на современном этапе / Макарова Т.А., Абакумова Е.В., Ткаченко О.В. // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика. 2020. № 4. С. 113-122.
6. Волк Е.Н. Клиентоцентрированный подход и персонализация в гостиничном бизнесе // География и туризм. 2020. № 1. С. 31-35.
7. Волынец М.Ю. Отельный бизнес после ковида // В сборнике: Молодежный научный форум. сборник статей по материалам XCIV студенческой международной научно-практической конференции. Москва, 2020. С. 47-53.
8. Воробей Е.К. Методика оценки эффективности функционирования сферы рекреации и туризма региона в условиях новой реальности на основе DEA-модели // Профессорский журнал. Серия: Рекреация и туризм. 2020. № 2 (6). С. 45-54.
9. Гарифуллина Р.Р. Актуальные проблемы гостиничного бизнеса в условиях пандемии коронавируса // В сборнике: Актуальные проблемы науки и практики: Гатчинские чтения - 2020. Сборник научных трудов по материалам VII Международной научно-практической конференции. 2020. С. 384-387.
10. Гениевская Ю.С. Туристическая сфера в условиях пандемии // Поствирусный мир. Актуальные вопросы социально-экономического и культурного развития: Сборник научных статей / Под ред. О.В. Архиповой, А.И. Климина. СПб., 2020. С. 45-49.
11. Горбачева Д.А., Лиман К.А. Исследования функционирования гостиниц краснодарского края в период пандемии // В сборнике: интеллектуальный потенциал общества как драйвер инновационного развития науки. сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа, 2021. С. 54-58.
12. Емельянова С.Д. Инновационные технологии в туризме и гостеприимстве в период пандемии COVID-19 // В сборнике: бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве. Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской студенческой научной конференции. Москва, 2021. С. 93-97.
13. Зайцева Н.А. Влияние пандемии коронавируса на развитие индустрии туризма и гостеприимства: глобальный и национальный аспекты // Международная экономика. 2021. № 2. С. 98-113.
14. Как усовершенствовать нацпроекты в сфере здравоохранения и демографии после коронавируса? / Авксентьев Н.А., Назаров В.С., Сисигина Н.Н. // Вопросы экономики. 2020. № 6. С. 22-36.
15. Кемайкин П.В., Гусева А.А. Проблемы развития гостиничного бизнеса в условиях пандемии // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. 2020. № 3 (62). С. 27-32.
16. Князев М. Музей фонтенбло: проблемы пандемии и пути решения // Музей. 2020. № 12. С. 59-63.
17. Копылова Д.А., Третьяк А.С. Особенности организации продаж пакетных услуг в гостиницах // В сборнике: Актуальные проблемы развития туристской индустрии. материалы 2-й международной научно-практической конференции. Юго-Западный государственный университет. Курск, 2020. С. 121-126.
18. Котова М.Ю., Шмаркова Л.И. Управление рисками гостиничных предприятий в условиях пандемии // В сборнике: Тенденции и проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства. Материалы 7-й Межрегиональной научно-практической конференции, посвященной 105-летию РГУ имени С. А. Есенина. 2020, 2020. С. 182-184.
19. Ксенофонтова Е.А. Подходы к развитию предпринимательства в условиях пандемии (на примере сферы туризма) // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2020. № 12. С. 88-93.
20. Куликов Н.И., Мобио А.А.С.Р. Финансовая поддержка бизнеса и граждан в период распространения коронавируса используя цифровые технологии и сервисы: что сделано и что предстоит ещё сделать? // В сборнике: Экономический рост как основа устойчивого развития России. Сборник статей V-ой Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 30-летию образования налоговых органов РФ. 2020. С. 281-290.
21. Ларионов В.А., Глумова Я.Г. Маркетинговые и управленческие аспекты формирования региональных туристских кластеров в создании условий обеспечения лояльности потребителей к коллективным средствам размещения в России // Экономика устойчивого развития. 2021. № 1 (45). С. 71-75.
22. Ларионов В.А., Зубарева Н.Н. Влияния пандемии covid-19 на функционирование сегмента средств коллективного размещения в России в контексте общемировых трендов: актуализация маркетинговых

- решений // Экономика устойчивого развития. 2021. № 1 (45). С. 75-83.
23. Лебедева С.А. Последствия пандемии в сфере туризма. Некоторые пути восстановления отрасли // В сборнике: Перспективные направления в области физической культуры, спорта и туризма. Материалы X Всероссийской научно-практической конференции. Нижневартовск, 2021. С. 167-171.
24. Левина Я.Г., Спирина А.М. Особенности SMM-стратегий предприятий гостеприимства для эффективного формирования имиджа в социальных медиа // Научно-практические исследования. 2020. № 12-3 (35). С. 23-25.
25. Морозова Н.С., Шуваева К.С. Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий на основе внедрения инноваций // В сборнике: индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. Сборник материалов XIV Международной студенческой научно-практической конференции. 2020. С. 400-405.
26. Отельные о гостиничном кризисе: было жестко // Строительство.ru. Всероссийский отраслевой интернет-журнал. URL: <https://clck.ru/SofMo> (16.10.2020). 3. Российские авиакомпании получили допуск на полеты в 24 страны // Известия. URL: <https://clck.ru/SofN2>
27. Плюсы и минусы проведения открытых всероссийских конкурсов научно-исследовательских проектов студентов в дистанционном формате / Матолыгина Н.В., Степанова С.А., Руглова Л.В. // Вестник евразийской науки. 2020. Т. 12. № 6. С. 61.
28. Правовые ограничения свободы передвижения в условиях пандемии и их влияние на реализацию туристских услуг / Завьялова А.А., Козлова Е.В., Упорникова И.В. // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2020. № 12 (127). С. 37-39.
29. Приходько Е.А. Актуальные проблемы и перспективы развития малого и среднего гостиничного бизнеса в российской федерации // Инновации. Наука. Образование. 2020. № 18. С. 157-161.
30. Протасова Л.Г. Бережливое производство и логистика в сфере гостеприимства // В сборнике: Современные подходы к повышению качества сервиса в индустрии туризма и гостеприимства в условиях межкультурной коммуникации. Материалы II Международной научно-практической конференции. Отв. за выпуск В.П. Соловьева, О.Т. Ергунова, О.Л. Соколова. 2020. С. 96-99.
31. Радыгина Е.Г. Клиентский сервис в индустрии гостеприимства // В сборнике: социальные и гуманитарные науки в условиях вызовов современности. материалы Всероссийской научной конференции. Комсомольск-на-Амуре, 2021. С. 201-204.
32. Реализация программы управления изменениями в стратегическом и тактическом управлении гостиницей в период пандемии / Ушаков Р.Н., Успенская М.Е., Вашкевич А.Н. // В сборнике: Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства. Материалы Международной научно-практической конференции. Под ред. Е.Е. Коноваловой. Москва, 2020. С. 151-157.
33. Романова Г.Г., Медведева П.И. Состояние различных сфер экономики в период всемирной пандемии // Актуальные вопросы современной экономики. 2020. № 5. С. 219-227.
34. Ромашкина О.П., Красноженова Г.Ф. Гостиничный бизнес и управление доходами отеля в период кризиса, вызванного пандемией коронавируса // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2020. № 12. С. 99-104.
35. Россия – Занятое население // Экономические показатели. Trading Economics. URL: <https://clck.ru/SofNJ> (17.10.2020)
36. Россия – Уровень безработицы // Экономические показатели. Trading Economics. URL: <https://clck.ru/Jm8xF> (17.10.2020). 6. Рынок труда, занятость и заработная плата // Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://clck.ru/SofNi>
37. Руглова Л.В., Матолыгина Н.В. Обеспечение конкурентоспособности гостиничного предприятия в условиях современного рынка // В сборнике: Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса. Материалы тринадцатой Всероссийской Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов . Калининград, 2020. С. 23-26.
38. Сахаров Р.В. Особенности работы гостиниц в период пандемии коронавируса COVID-19 // В сборнике: Молодежь и медицинская наука в XXI веке. материалы XXII Всероссийской научной конференции студентов и молодых ученых с международным участием, посвященной 90-летию со дня рождения Заслуженного деятеля науки Российской Федерации, лауреата Государственной премии Российской Федерации, член-корреспондента РАН, доктора медицинских наук, профессора В.А. Журавлева. Киров, 2021. С. 407-409.
39. Сахаров Р.В. Особенности реализации санитарно-эпидемиологических норм в работе гостиниц в период пандемии коронавируса covid-19 (международный и российский подходы) // Медицинское образование

сегодня. 2021. № 1 (13). С. 71-75.

40. Танкович Д.А. Бизнес в России в условиях пандемии коронавируса и режима самоизоляции // Тенденции развития науки и образования. 2020. № 63-4. С. 94-97.
41. Тарасенок З.Н. Формирование инновационной маркетинговой стратегии предприятия сферы гостеприимства в период пандемии Covid-19 (на примере гостиницы «Пекин-Минск») // Вести Института предпринимательской деятельности. 2020. № 2 (23). С. 43-53.
42. Темирбекова А.З., Азизова Г.Р. Рекомендации по разработке и внедрению корпоративных стандартов обслуживания в гостинице в условиях пандемии // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. Т. 14. № 2-2. С. 120-133.
43. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях пандемии и развития цифровой экономики в России / Мустафина А.В., Степанова В.М., Исупов П.А., Морозова М.А. // Глобальный научный потенциал. 2020. № 12 (117). С. 306-310.
44. Убыток российских авиакомпаний в первом полугодии превысил \$ 120 млрд. Насколько вырастут потери отрасли по итогам 2020 года // РБК. URL: <https://clck.ru/SofPK>
45. Ушаков Р.Н. Применение эко технологий в отеле как направление развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия // В сборнике: Актуальные проблемы развития сферы туризма и гостеприимства. Сборник статей магистров. Под ред. Е.Ю. Никольской. Москва, 2021. С. 214-220.
46. Ушаков Р.Н., Макарова А.Н. Проблемы и перспективы подготовки бакалавров и магистров по направлению подготовки «гостиничное дело» с позиции гостиничной индустрии // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т. 14. № 4 (91). С. 123-134.
47. Формирование активной политики государства в сфере поддержки индустрии туризма в условиях кризиса / Макринова Е.И., Лысенко В.В., Рыбочкина Е.А. // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2020. № 4 (83). С. 27-41.
48. Халтурина О.А. Государственная поддержка малого бизнеса в условиях пандемии covid-19 // Управленческий учет. 2021. № 2-2. С. 292-297.
49. Харитонов А.В. Меры поддержки малого и среднего бизнеса в условиях пандемии и перспективы после выхода из карантина // Человеческий капитал и профессиональное образование. 2020. № 3 (33). С. 16-25.
50. Хлебникова Е.Е., Лукашенко Т.Р. Особенности рекламного процесса в обеспечении экономической безопасности гостиничного бизнеса // Наука без границ. 2020. № 7 (47). С. 95-102.
51. Цены // Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/price> (17.10.2020). 9.
52. Travel & Tourism Economic Impact from COVID-19. L., 2020. URL: <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact>
53. Чернов В.А. Об изменениях в порядке классификации гостиниц в российской федерации в 2020 году // В сборнике: Глобальные и региональные аспекты устойчивого развития: современные реалии. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. Грозный, 2020. С. 317-319.
54. Чикурова Т.Ю. Цифровой подход к подготовке специалистов для международного туризма // В сборнике: Технологическое предпринимательство, коммерциализация результатов интеллектуальной деятельности и трансфер технологий. Материалы I Всероссийской научно-практической конференции. Пермь, 2021. С. 606-610.

*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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/187176>