

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/kurovaya-rabota/357011>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

1. Тула как центр индустрии сервиса и гостеприимства Тульской области 5

1.1. Общая географическая характеристика Тулы 5

1.2. Изучение отраслевой структуры индустрии сервиса и гостеприимства г. Тула 14

1.3. Особенности пространственного размещения отраслей индустрии сервиса и гостеприимства г. Тула 18

2. Географическое изучение деятельности предприятия сервиса и гостеприимства 25

2.1. Общая характеристика отеля Sk Royal Hotel Tula 25

2.2. Изучение степени удовлетворенности клиентов предприятия качеством обслуживания 27

2.3. Предложения по совершенствованию обслуживания клиентов отеля Sk Royal Hotel Tula 29

Заключение 31

Список использованной литературы 34

Приложение 1 37

Приложение 2 40

Город Тула является исторически сложившимся административным центром Тульской области и городского округа Тула. Площадь территории города Тула составляет 1495,56 км².

Тула расположена на севере Среднерусской возвышенности на берегу р. Упы. Расстояние до Москвы составляет 170 км в южную сторону. Протяжённость города с запада на восток — 25 километров, с севера на юг — 30 километров. На рисунке 1 представлена картосхема географического расположения города Тула.

Рис. 1. Географическое расположение города Тула

Тула относится к числу наиболее экономически развитых городов России, является крупным промышленным, научным и культурным центром, важным железнодорожным узлом. Это связано с выгодным транспортно-географическим расположением города — в узле железных и автомобильных дорог, что обеспечивает наилучшие условия для развития экономических связей города с другими регионами и промышленными центрами страны. Территория Тулы и окружающая ее природная зона расположены на Муравском склоне Средне-Русской возвышенности. В пределах южного крыла Подмосковной синеклизы. Здесь на древние кристаллические породы наслаиваются осадочные отложения различного геологического возраста — меловые, юрские, каменноугольные и девонские, заканчивая четвертичными, почвообразующими породами. Существенную роль в формировании рельефа Тулы и области сыграла эрозионная деятельность вод, создавшая долинно-балочный ландшафт. На рисунке 2 представлена топографическая карта города Тула. [19]

Рис.2. Топографическая карта города Тулы и окрестностей

Городская территория Тулы располагается на четырех холмах. Их склоны обращены к долине Упы, которая протекает посередине города с востока на запад, разделяя его на 2 части. Таким образом, рельеф города характеризуется постепенным повышением местности от русла реки к югу и северу. Наиболее возвышенны юго-восточная и северо-западная окраины. [12]

В районе Тулы залегают различные полезные ископаемые, относящиеся к южному крылу Подмосковного бассейна. Главное ископаемое – бурый уголь, основная добыча которого происходила во второй половине XX века. Спутниками угля, обычно извлекаемые вместе с ним при добыче, являются серный колчедан и огнеупорные глины. Серный колчедан используется в сернокислотном производстве. Огнеупорная глина служит основным сырьем для производства огнеупорных изделий, необходимых в металлургии.

Главная водная артерия Тулы — река Упа, правый приток Оки. На территории Тулы в неё впадает три притока: Тулица, Воронка и Бежка. Вся растительность Тулы высажена искусственно, среди деревьев преобладают липы, тополя, берёзы, клёны, ясени, дубы, каштаны и лиственницы. В пригородах Тулы

имеются большие лесные зоны, которые являются остатками засек, посаженных в XVI—XVII века в стратегических целях. [13]

Климат умеренно континентальный, характеризуется умеренно холодной зимой и теплым летом.

На рисунке 3 представлены данные по абсолютным минимумам и максимумам, средним минимумам и максимумам, средняя температура воздуха в городе Тула в период с 1960 по 2020 год. [18]

Рис.3. Климатическая таблица и графики температуры воздуха г. Тулы по месяцам года [8]

Как видим, в городе достаточно четко выражены сезоны года: тёплое, продолжительное лето и умеренно-холодная зима с частыми оттепелями. Среднегодовая температура +5 °С (стандартное отклонение 11 °С), средняя температура января –10 °С, июля +20 °С.

Годовая норма осадков в городе Тула 500—700 мм. На рисунке 4 представлены данные по количеству осадков для разных месяцев года в табличном и графическом виде.

Рис. 4. Данные по количеству осадков в городе Тула по месяцам года [8]

Как видим, большее количество осадков приходится на летне-осенний период.

Согласно климатической карте Тульской области, представленной на рис. 5, наиболее часто (60%) в году дуют ветра с континента и приносят соответствующие воздушные массы, оставшаяся доля (40%) – приходится на морские. Массы воздуха, сформированные над Атлантическим океаном, летом приносят пасмурную и дождливую погоду, а зимой оттепели, снегопады. Со стороны Арктики приходит холод, что зимой выражается в усилении морозов, в переходные сезоны заморозками, возвратами холодов. Также действуют на климат Тулы и тропические массы, только с противоположной температурой и летом, а зимой они приносят тоже оттепели и дожди, но довольно редко.

Рис. 5. Климатическая карта Тульской области [8]

Общая численность жителей города Тула, согласно данным Росстата на 2022 год, составляла 473,6 тысячи человек. [12]

Данные с графика (рис. 6) показывают снижение численности населения с 501169 человек в 2010 году до 473 622 человек в 2022 году.

Национальный состав населения Тулы, согласно последней переписи населения, распределён примерно следующим образом: русские — 95.30% человек, украинцы — 0.98% человек, другие национальности (менее 0,5% каждая) —3.72%. [12]

Рис. 6. График изменения численности населения (по данным Туластат)

Наличие и характеристики трудовых ресурсов в муниципальном образовании город Тула определяют возможности его дальнейшего экономического развития. Основой экономики муниципального образования является промышленный сектор, с исторически сложившейся специализацией по производству машиностроительной и металлургической продукции. Промышленное производство представлено 119 предприятиями (крупные и средние) с численностью работающих 72,1 тыс. чел., что составляет свыше 41% от общей численности работающих крупных и средних предприятий муниципального образования город Тула. Около 87% предприятий промышленности сконцентрировано в областном центре.

В муниципальном образовании город Тула имеется пять территориальных округов: Зареченский, Центральный, Привокзальный, Пролетарский, Советский (рис. 6).

Рис.6. Картосхема административных районов города Тула [12]

Центральный район – сердце города. Именно здесь сосредоточено большинство магазинов, крупных промышленных предприятий, памятников архитектуры и истории Тулы, спортивных площадок.

Пролетарский район находится на северо-востоке города, это самый крупный район Тулы. Раньше он назывался Чулковским. Подавляющее большинство жителей этого района раньше было занято в сферах оружейного и металлургического дела, что сегодня нашло свое отражение в названиях улиц: здесь есть такие улицы, как Гармонная и Ложевая, Патронная, Замочная.

Советский район Тулы сегодня административно объединен с Привокзальным районом. Несмотря на то, что он является самым молодым районом города, на его территории сегодня проживает порядка 90 тысяч жителей города. Его высокая популярность обусловлена близостью к центру города и всем важным постройкам. На его территории находится центральный парк культуры и отдыха им. Белоусова, Привокзальному району принадлежит Платоновский парк.

Зареченский район чаще называют просто «Заречье». Этот район находится в северо-западной части города. Это одна из самых старейших частей Тулы, он был построен в 1595 году.

Улично-дорожная сеть является основой транспортной системы города Тулы. Ее состояние и развитие определяет условия движения транспортных потоков, уровень обслуживания населения.

Территорию города пересекают или проходят в непосредственной близости важные стратегические автомобильные дороги федерального значения: Москва – Крым, Калуга – Тула – Михайлов – Рязань, и крупные железнодорожные магистрали Москва – Донбасс, Тула – Козельск, связывающие Тулу с другими регионами России и странами ближнего и дальнего зарубежья. От города расходятся железные дороги на Москву, Орёл, Калугу, Узловую, Козельск. [24]

1. Атлас инвестиционных проектов в сфере туризма, реализуемых в субъектах РФ. М.: Министерство культуры РФ, Ростуризм. — 2018. — 270 с.
2. База данных Туластат: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://clck.ru/34QFe4> (дата обращения 08.05.2023).
3. Богомолова К.О., Танкиева Т.А., Пономарева М.В. Развитие промышленного туризма в Тульской области // Сервис в России и за рубежом. — 2018. — Т. 12. — № 3 (81). — С. 63-78.
4. Болдырева А., Бариеникова Е.Е. Анализ развития туризма и гостеприимства в Туле и Тульской области // сборник: Тенденции развития туризма и гостеприимства в России. — Материалы III Международной студенческой научной конференции. — Москва. — 2020. — С. 346-351.
5. Гришанин М.С. Создание тематического гостиничного предприятия в Туле // сборник: Перспективы развития студенческого туризма. — сборник материалов V всероссийского студенческого туристского форума. — Елец. — 2020. — С. 16-20.
6. Довгаль Е.А., Довгаль А.С. Качество как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг // Вестник Луганского национального университета имени Владимира Даля. — 2019. — № 9 (27). — с. 109-114.
7. Жмаева Е.В. Анализ использования инновационных технологий на предприятиях общественного питания в Туле // сборник: СТУДЕНЧЕСКИЕ НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ. — сборник статей XII Международной научно-практической конференции. — Пенза. — 2022. — С. 39-43.
8. Климат Тулы. Официальный сайт погода и климат: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.pogodaiklimat.ru/climate/27719.htm> (дата обращения 08.05.2023).
9. Королёв А.В., Танкиева Т.А. Развитие военно-исторического туризма в Тульской области // сборник: СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА. — Материалы VII Международной Интернет-конференции. — 2018. — С. 329-333.
10. Корнеева М.Е. Историко-культурное наследие Тулы и Тульской области для развития рекреации и туризма в регионе // Фундаментальные исследования. — 2018. — № 6-6. — С. 1530-1534.
11. Мартыанова Е.Г., Чеснова Е.Н. Современные исследования в области культурного туризма в Тульском регионе (опыт кафедры философии и культурологии тульского государственного педагогического университета им. Л.Н. Толстого) // сборник: Технологии в меняющемся мире: прогнозы, факты, тенденции развития. Сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. — 2019. — С. 66-69.
12. Официальная статистика Туластат: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://71.rosstat.gov.ru/> (дата обращения 08.05.2023).
13. Официальный туристический портал Тулы и Тульской области: [Электронный ресурс]: <https://visittula.com/>. (дата обращения: 08.05.2023).
14. Павленко И.Г. Система управления качеством гостиничных услуг // Сервис в России и за рубежом. — 2019. — Т. 13. — № 5 (87). — с. 36-42.
15. Постановление Правительства Тульской области от 16 октября 2017 г. N 468 «Об утверждении Стратегии развития туризма на территории Тульской области на период до 2035 года» (с изменениями и дополнениями).
16. Сайт Яндекс Отзывы о Sk Royal Hotel Tula: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://clck.ru/34QFmv> (дата обращения 08.05.2023).
17. Сайт OSTROVOK.RU. Отзывы о Sk Royal Hotel Tula: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: clck.ru/34QGаC (дата обращения 08.05.2023).
18. Сайт Booking.com Отзывы о СК Роял Отель Тула: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: clck.ru/34QFRе (дата обращения 08.05.2023).
19. Топографическая карта города Тула: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: clck.ru/34QFUd (дата

обращения 08.05.2023).

20. Тульский статистический ежегодник. 2021: Статистический сборник / Тулостат. — Тула. — 2022 — 268 с.

21. Харитонов В.С., Пещерикова А.О. Реновация исторического центра г. Тулы как средство развития историко-культурного туризма среди молодежи // сборник: Молодежь. Наука. Творчество. Материалы XX Всероссийской научно-практической конференции. — Омск. — 2023. — С. 224-228.

22. Фейгельман Н.В. Развитие туристско-рекреационного комплекса Тульской области как приоритетное направление социально-экономического развития региона // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. — 2018. — № 3. — С. 43-45.

23. Чуваткин П.П., Курникова Е.В. Исследование влияния различных факторов на мотивацию персонала предприятий гостеприимства // Вестник Академии знаний. — 2021. — № 46 (5). — с. 348-355.

24. Фам Тхи Ф.Л. Современное состояние туризма в Тульской области // сборник: Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве. Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской студенческой научной конференции. — Москва. — 2022. — С. 530-536.

25. Sk Royal Hotel Tula. Официальный сайт: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://sk-royal.ru/hotels/tula/> (дата обращения 08.05.2023).

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/kurovaya-rabota/357011>