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/kontrolnaya-rabota/419166

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Туризм

Введение 3
1. Аналитическая записка. Анализ Ростовской области 5
2. Анкетирование «Качество гостиничных услуг» 10
3. Анализ гостиницы «Севан Плаза» 11
Заключение 20
Список использованных источников 21

Введение

Специфика гостиничного бизнеса Ростовской области такова, что очень многие туристы не столько посещают саму область, сколько останавливаются в отелях после долгой автомобильной поездки, длительного перелёта с разных концов страны, или в ожидании поезда, чтобы добраться до курортов соседнего Краснодарского края. Поэтому уставшим путешественникам очень важно наличие комфортабельных номеров, чтобы набраться сил на остаток пути. С другой стороны, Ростов-на-Дону – крупный деловой центр, поэтому специалистам, приезжающим в город в командировочную поездку или на научную конференцию, важно, чтобы в гостинице были конференц-залы и сопутствующее оборудование, отвечающие всем требованиям заявленных мероприятий.
В данной исследовательской работе проанализировано проведённое в 2019 году исследование качества услуг ведущих гостиниц города Ростов-на-Дону, и проведён анализ гостиницы «Севан Плаза», набравшей в исследовании наименьшее количество баллов.
По анализу гостиницы можно понять, как улучшить качество предлагаемых услуг, чтобы стать конкурентноспособным отелем в туристическом отрасли в Ростовской области, что несомненно увеличит поток путешественников, которые захотят остановиться именно в Ростове-на-Дону.

1. Аналитическая записка. Анализ Ростовской области
Ростовская область — субъект Российской Федерации на юге европейской части России, входит в состав Южного федерального округа (см. Рисунок 1).
Рисунок 1 – Месторасположение Ростовской области на карте России (отмечена красным цветом): информация взята с сайта «Википедия» - https://ru.wikipedia.org/wiki/Ростовская_область#/media/Файл:Rostov_in_Russia.svg
Административный центр — город Ростов-на-Дону (см. Рисунок 2).
Рисунок 2 – расположение города Ростова-на-Дону в границах области: информация взята с сайта «Яндекс.Картинки» https://vorotarostova.ru/img/rostov.jpg
На востоке Ростовская область граничит с Волгоградской областью, на севере — с Воронежской, на юге — с Краснодарским и Ставропольским краями, Республикой Калмыкия, на западе — с Донецкой и Луганской областями [1].
Достаточно комфортные климатические условия в течение значительной части календарного года, богатство культурно-этнографических традиций, наличие развитого транспортного сообщения (железные и автодороги, авиалинии, водные пути) с другими субъектами России и странами ближнего и дальнего зарубежья характеризуют Ростовскую область как перспективный регион в общероссийском сегменте индустрии туризма. Характеризуя в целом направление самоорганизованного туризма Ростовской области, можно сказать, что наиболее представительным его видом является рекреационный туризм.
Основной поток туристов (71,9 %) попадает в Ростовскую область на личном автомобильном транспорте, ещё 20,9 % на автобусах. Через регион проходит федеральная трасса М-4 «Дон». 4,4 % туристов пользуются железнодорожным транспортом. В областном центре расположена одна из крупнейших узловых железнодорожных станций Ростовской области — Ростов-Главный, прямое и транзитное сообщение с которой в летний период имеют города Белоруссии, Украины, Абхазии, всех федеральных округов России, кроме Дальневосточного. 1,5 % пребывают в область воздушным транспортом в единственный

принимающий пассажирские воздушные суда аэропорт в Ростове-на-Дону. Главная водная артерия Ростовской области — река Дон соединена Волго-Донским каналом с Волгой, что позволяет обеспечивать сообщение водным транспортом с приволжскими городами, а также с Москвой. 1,5 % посещающих Ростовскую область туристов пользуются круизными теплоходами. Центрами круизного туризма помимо областного центра являются станицы Старочеркасская и Романовская, город Константиновск [2].
На сегодняшний день предложение гостиничных услуг в Ростовской области в значительной мере сформировалось. С учётом развития региона, участники рынка отмечают нехватку отелей с известным брендом и высоким уровнем сервиса, что могло бы позволить создать качественно новое предложение. В самом Ростове-на-Дону сейчас активно работает около 150 гостиниц, из них более 100 гостиниц имеют номерной фонд 30 и менее номеров (см. Графики 1,2) [3].
График 1 – Число гостиниц и аналогичных средств размещения в Ростовской области: информация взята с сайта «Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Ростовской области» – https://61.rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Гостиницы%20и%20аналогичные%20средства%20размещения(10).pdf

1. https://ru.wikipedia.org/wiki/Ростовская_область
2. https://ru.wikipedia.org/wiki/Туризм_в_Ростовской_области
3. https://61.rosstat.gov.ru/search?q=Число+гостиниц+и+аналогичных+средств+размещения
4. Макаренко В. С., Куприянова К.А. Перспективные направления развития индустрии гостеприимства Ростовской области / Журнал «Экономика и социум», 2019 г.
5. Колчанова М.С., Ситникова Е.В., Юхнева Н.А. Методы оценки качества обслуживания в сфере услуг: теоретические аспекты // Проблемы и перспективы социально-экономического развития регионов. – 2015. – с. 58-61.
6. Нуримбетов Р.И., Давлетов И.Х. Совершенствование методики оценки качества(комфортности) жилья в современных условиях // Жилищные стратегии. – 2015.– № 4. – с. 289-302
7. Загорская Л.М. Принцип комплиментарности в формировании профессиональной компетентности специалистов для сферы сервиса и туризма // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015. – № 2 (62). – с. 72-77.
8. Левочкина Н.А. Миссия Омских туристических фирм // Эко. – 2016. – № 2. – с. 42-48.
9. Рыбальченко В.С. Анализ качества услуг и определение конкурентоспособности гостиниц в г. Ростове-на-Дону методом экспертной оценки / XI Международная студенческая научная конференция «Студенческий научный форум – 2019», ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ В ИНДУСТРИИ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, 2019 г. https://scienceforum.ru/2019/article/2018011933
10. https://sevan-plaza.ru/

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/kontrolnaya-rabota/419166