

Содержание

<u>Введение</u>	3
<u>1. Основы отечественного и зарубежного управления гостиничными предприятиями и особенности их функционирования</u>	8
<u>1.1 Система управления гостиничным предприятием</u>	8
<u>1.2 Анализ особенностей зарубежного менеджмента в индустрии гостеприимства</u>	18
<u>1.3 Особенности российского рынка гостиничных услуг и их влияние на управление гостиничными предприятиями</u>	28
<u>2. Анализ системы управления гостиничным предприятием на примере гостиницы "Марко Поло Пресня"</u>	49
<u>2.1 Общее описание гостиницы "Марко Поло Пресня"</u>	49
<u>2.2 Анализ организационной, коммуникационной структур и автоматизированной системы управления гостиницы "Марко Поло Пресня" ...</u>	56
<u>2.3 Основные проблемы в системе управления гостиницей "Марко Поло Пресня"</u>	68
<u>2.4 Разработка рекомендаций по адаптации зарубежного опыта управления гостиничными предприятиями в российских условиях на примере гостиницы "Марко Поло Пресня"</u>	70
<u>Заключение</u>	79
<u>Список использованных источников</u>	82

Введение

Гостиничный бизнес как неотъемлемая часть рынка туристических услуг занимает важное место в экономике многих стран. Туризм, став глубоким социальным и политическим явлением, сегодня вносит существенный вклад, как в экономическое развитие отдельной страны, так и в повышение качества жизни современного человека, который в условиях глобализации становится все более мобильным. В последнее десятилетие российский рынок туристских услуг и, соответственно, индустрия гостеприимства развиваются быстрыми темпами особенно в крупных промышленных и финансовых центрах страны, однако, надо отметить, что значимость этого сегмента для отечественной экономики в целом существенно ниже, чем это имеет место в других развитых странах.

Ранее российский гостиничный рынок традиционно входил в число самых депрессивных секторов рынка недвижимости. Он характеризовался высоким коэффициентом капитала и длительными сроками окупаемости. В настоящее время в России гостиничная индустрия находится, безусловно, на подъеме, и рентабельность гостиничной недвижимости уже стала равна рентабельности других коммерческих предприятий.¹ Москва, Санкт-Петербург и Сочи играют ведущую роль в развитии гостиничного сектора. Гостиничный бизнес Калининграда также динамично растет, а Дальний Восток отстает немного позади. Однако, не смотря на такие благоприятные прогнозы, гостиничный менеджмент России пока отстает от развитых стран, но что еще хуже, зачастую некомпетентный персонал многих отелей не в состоянии, а иногда и просто не хочет сосредотачиваться на самых современных технологиях управления, а ведь успех этого уникального бизнеса зависит в значительной степени от высококвалифицированного персонала.

¹ Вакуленко Р. Я., Управление гостиничным предприятием: учебное пособие/ Вакуленко Р. Я., Кочкурова Е. А. - 2-е изд., доп. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 365 с.