

## Содержание

Введение .....	4
Глава 1. Теоретические аспекты влияния внешней и внутренней среды на предприятия гостиничной сферы .....	6
1.1 Анализ внешней среды организаций гостиничной сферы.....	6
1.2 Анализ внутренней среды организаций гостиничной сферы .....	12
1.3. Факторы влияния внешней и внутренней среды на развитие въездного туризма.....	19
Глава 2. Анализ микро и макро среды организации ЗАО «Марриотт Тверская», разработка рекомендаций по оптимизации ее деятельности на рынке въездного туризма .....	27
2.1 Характеристика организации ЗАО «Марриотт Тверская».....	27
2.2. Анализ факторов конкурентоспособности «Марриотт Тверская».....	39
2.3 SWOT-анализ развития ЗАО «Марриотт Тверская» и основных ее конкурентов.....	48
2.4 Разработка рекомендаций по оптимизации деятельности ЗАО «Марриотт Тверская» на рынке въездного туризма.....	57
Заключение.....	61
Список использованной литературы.....	64
Приложение.....	68

## Введение

Индустрия гостеприимства является самым важным элементом социальной сферы. Она играет важную роль в повышении эффективности общественного производства, и соответственно, роста жизненного уровня населения. Предприятия гостиничного хозяйства обслуживают довольно разнообразный контингент посетителей - как отечественных, так и иностранных, как организованных, так и индивидуальных. Для каждой категории потребителей нужны особенные методы и приёмы обслуживания. В процессе обслуживания туристов гостиничное хозяйство играет особенно важную роль и приобретает специфические черты, что позволяет считать гостиничное хозяйство в курортно-туристических центрах составляющей индустрии туризма. Характерной особенностью обслуживания туристов в гостиницах является предоставление им полного комплекса услуг.

Предприятия гостиничного хозяйства способствуют привлечению в обращение части доходов туристов из разных регионов. Таким образом, происходит переливание покупательных фондов с одних районов в другие, из одной страны в другую. Кроме того, удовлетворение потребностей за пределами постоянного местожительства трансформирует расходы покупательных фондов населения, в частности, расходы на покупку товаров замещаются расходами на услуги. А это способствует мобилизации свободных финансовых средств населения.

Актуальность темы исследования объясняется следующим: в современном мире всё большее число людей стремятся к путешествиям и отдыху. Туризм и поездки стали обычным делом для большинства населения. Приезжая в другие места и страны - люди, как правило, останавливаются в гостиницах и отелях. Гостиничный бизнес рос и развивался по мере развития средств, транспорта и в настоящее время - это огромная индустрия, которая охватывает весь мир. «Гостиница - это предприятие, которое предоставляет людям, находящимся за пределами дома, комплекс услуг, среди которых в равной мере имеются услуги размещения и питания».[5,с 7]