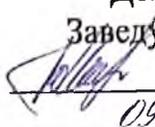


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
"ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

Кафедра экономики и бизнеса

Допущено к защите
Заведующий кафедрой
 Ю.В.Игнатенко
09.06 2022

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

**" Качество обслуживания и экономическая эффективность работы
предприятий индустрии туризма и гостеприимства (на материалах
КУПП "Коммунальник")"**

Студентка
БА, 4 курс, группа 18ПД-1



Яна Олеговна Манцевич

Научный руководитель
старший преподаватель



Николай Николаевич Чмыр

ПИНСК 2022

96
9.06.22

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 51 страница, 1 рисунок, 14 таблиц, 36 источников, 12 приложений.

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, ПРИБЫЛЬ, РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ, ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА, МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА.

Объектом данного исследования является гостиница "Мухавец".

Предметом исследования является качество обслуживания и экономическая эффективность работы предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

Цель дипломной работы состоит в разработке предложений по повышению качества обслуживания и экономической эффективности работы гостиницы "Мухавец".

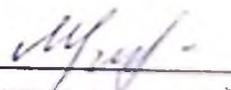
Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- ознакомиться с теоретическими основами качества обслуживания и экономической эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства;
- рассмотреть показатели эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства;
- провести анализ качества обслуживания и экономической эффективности деятельности гостиницы "Мухавец";
- на основе проведенного анализа разработать и экономически обосновать мероприятия по повышению качества обслуживания и экономической эффективности деятельности гостиницы "Мухавец".

Дипломная работа базируется на теоретических исследованиях и периодических изданиях. Аналитическая часть курсовой работы основана на данных бухгалтерской и статистической отчетности КУПП "Коммунальник".

В результате исследования были предложены мероприятия по повышению качества и экономической эффективности гостиницы "Мухавец".

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса, все заимствованные из литературных и других источников положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.


(подпись студента)

REFERAT

Diplomarbeit: 51 Seiten , 1 Zeichnung, 14 Tabellen, 36 Quelle, 12 Anwendung.

SERVICEQUALITÄT, WIRTSCHAFTLICHKEIT, TOURISMUS- UND GASTGEWERBE, GEWINN, RENTABILITÄT, PRODUKTIVITÄT, QUALITÄTSVERBESSERUNGSMABNAHMEN.

Das Objekt dieser Studie ist das Hotel "Muchawez".

Gegenstand der Studie sind die Servicequalität und die Wirtschaftlichkeit von Unternehmen der Tourismus- und Gastgewerbeindustrie.

Das Ziel der Diplomarbeit ist es, Vorschläge zur Verbesserung der Servicequalität und der wirtschaftlichen Effizienz des Hotels "Muchawez" zu entwickeln.

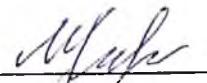
Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die folgenden Aufgaben gelöst werden:

- sich mit den theoretischen Grundlagen der Servicequalität und der Wirtschaftlichkeit von Unternehmen der Tourismus- und Gastgewerbeindustrie vertraut machen;
- Leistungsindikatoren für Unternehmen der Tourismusbranche und des Gastgewerbes berücksichtigen;
- analyse der Servicequalität und der Wirtschaftlichkeit des Hotels "Muchawez" durchführen;
- auf der Grundlage der durchgeführten Analyse sollten Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität und der wirtschaftlichen Effizienz des Hotels "Muchawez" entwickelt und wirtschaftlich begründet werden.

Die Diplomarbeit basiert auf theoretischen Studien und Zeitschriften. Der analytische Teil der Kursarbeit basiert auf den Daten des buchhalterischen und statistischen Berichts von KUPP "Kommunalnik".

Als Ergebnis der Studie wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität und Wirtschaftlichkeit des Hotels "Muchawez" vorgeschlagen.

Der Autor bestätigt, dass das darin enthaltene Berechnungs- und Analysematerial den Zustand des untersuchten Prozesses objektiv widerspiegelt, alle Bestimmungen und Konzepte, die aus literarischen und anderen Quellen stammen, werden von Referenzen zu ihren Autoren begleitet.



(unterschrift des/Studenten)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретические основы качества обслуживания и экономической эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства	7
1.1 Раскрытие понятия ”экономическая эффективность“ и методы оценки эффективности деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.	7
1.2 Показатели эффективности деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.....	11
1.3 Раскрытие понятия ” качество обслуживания“ предприятий индустрии туризма и гостеприимства.....	19
2 Анализ качества обслуживания и экономической эффективности деятельности гостиницы ”Мухавец“	26
2.1 Организационно-управленческая характеристика гостиницы ”Мухавец“	26
2.2 Анализ финансово-экономической деятельности гостиницы ”Мухавец“	28
2.3 Анализ качества предоставляемых услуг гостиницы ”Мухавец“.....	37
3 Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и экономической эффективности деятельности гостиницы ”Мухавец“	39
3.1 Предложение новой услуги ”Завтрак в номер“ и ее экономическое обоснование	39
3.2 Автоматизация управления гостиницей как современное направление повышения качества обслуживания клиентов	44
3.3 Совершенствование работы службы приема и размещения	46
Заключение.....	49
Список использованных источников	52
Приложения	54

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аверьянов, Б.А. Путь к звездам отеля /Б. Аверьянов. - Сочи: Нива, 2010.-231 с.
2. Агарков, А.П. Управление качеством: учебное пособие / А.П. Агарков. -Москва: Изд-во: Дашков и К, 2010. - 228 с
3. Азар, В.И. Экономика туристского рынка: учебник /В.И. Азар, С.Ю., Туманов. - М.: Наука, 2012.-315с.
4. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: учебник/Л.В. Баумгартен. - Москва: Изд-во «Академия»,2010. - 304 с.
5. Бородина, В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент / В.В. Бородина. - М.: Книжный мир, 2011. - 165 с.
6. Браймер, Р. Основы управления в индустрии гостеприимства /Р. Браймер. - М.: Русь, 2005.-321с.{
7. Виноградов, П.А. Менеджмент туризма: основы менеджмента. Учебник / П.А. Виноградов, В.А. Квартальнов, И.В. Зорин. - М.: Финансы и статистика, 2011.- 227с.
8. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник/Ю.Ф. Волков. - М.: ФЕНИКС, 2011. - 214 с.
9. Волков, Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: учебник /Ю.Ф. Волков. - Ростов - на -Дону: Респект, 2013. - 385с.
10. Гареев, Р. Р. Особенности системы управления качеством в гостиничных предприятиях / Р. Р. Гареев // Молодой ученый. -2013. -Вып.2. -№11 -315 -319 с.
11. Гвозденко, А.А. Гостиничный и туристский бизнес: учебник/ А.А Гвозденко. - М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», 2008. - 284 с.
12. Гуляев, В.Г. Новые информационные технологии в туризме: учебное пособие /В.Г Гуляев. - М.: Приор, 2008, - 415 с.
13. Гуляев, В. Г. Организация туристской деятельности: учебное пособие / В.Г. Гуляев. - М.: Изд-во Нолидж, 2011. - 312 с.
14. Гуревин, А.А. Гостиничное хозяйство: справочное пособие/ А.А.Гуревин. - М.,2005. - 196 с.
15. Джанджугазова, Е.Ф. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учебник/ Е.Ф. Джанджугазова. - М.: Русь, 2003. - 256 с.
16. Дурович, А.П. Маркетинг в туризме: учебное пособие/ А.П. Дурович. - Минск: Зара, 2011 - 213с.
17. Дурович, А.П. Организация туризма: Учебное пособие / А.П. Дурович, Т.М. Сергеева. - М.: Новое знание, 2003.-632с.

18. Ефимова, О.П. Экономика гостиниц и ресторанов/ О.П. Ефимова.- М.: Приор, 2012. - 213 с.
19. Жих, Е.М. Маркетинг: как завоевать рынок/ Е.М. Жих, А.П. Панкрусин, В.А.Соловьев. - Л.: Лениздат, 2011.- 417 с.
20. Зайцев, Л.Г. Стратегический менеджмент: Учебник / Л.Г. Зайцев, М.И. Соколова. - М.: 2013. - 416с.
21. Зорин, И.В. Туристский бизнес и гостиничное хозяйство: учебник / И.В.Зорин, В.А.Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 393 с.
22. Ильенкова, С.Д. Инновационный менеджмент. Учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Л.М. Гохберг. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 327 с.
23. Исмаев, Д. К. Маркетинг гостиничных услуг в России/ Д. К. Исмаев. - М.: Респект, 2009. - 265 с.
24. Кабушкин, И.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. 2-е изд. / И.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - М.: Новое знание. 2011. - 216с.
25. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм/ Ф. Котлер, Э. Боуэн, М. Майкенд. - М.: Экономика, 2008. - 427 с.
26. Лесник, А.Л. Практика маркетинга в гостиничном и Ресторанном бизнесе/ А.Л. Лесник, А.В.Чернышев. - М.: Русь, 2010. - 296 с.
27. Линн, Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес: серия учебное пособие / Ван Дер Ваген Линн. - Ростов н/Д: Феникс, 2011. - 416 с.
28. Могилевича, М.В. Экономические проблемы управления предприятием/ М.В. Могилевича. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2012. - 136с.
29. Скобин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе/ С.С. Скобин. - М.: Престиж, 2011.-276с.
30. Уокер, Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебное пособие/ Дж.Р. Уокер, пер.с англ. - 2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 607 с.
31. Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине "экономика физической культуры, спорта и международного туризма" / Т.В. Зглюй
32. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства/ Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. - М.: Финансы и статистики, 2005. - 176 с.
33. Череданова, Л.Н. «Основы экономики и предпринимательства», Москва, Издательский центр «Академия», 2012, 224 с.
34. Чудновский, А.Д. Менеджмент туризма: Учебник/ А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 288с.
35. Яковлев, Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учебное пособие/ Г.А. Яковлев. - М.: Издательство РДЛ, 2012. - 224с.
36. Янкевич, В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт/ В.С. Янкевича, Н.А.Безрукова. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 416с.