

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет «Туристский сервис»

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой «Гостиничное
дело» канд. пед. наук, доцент
Н.И. Ковалева

_____ (подпись)	_____ (Ф.И.О.)
« ____ » _____	2016 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: «Влияние внешних и внутренних факторов на деятельность
гостиничного предприятия (на примере гостиницы «Мандарин»)»

Выполнил(а):
Студент 4 курса СГО 1201 группы

Камбаров Рустам Низамович

Специальность 43.02.11 Гостиничный
сервис

_____ (подпись студента)
« ____ » _____ 2016 г.

Руководитель:
Канд. пед. наук, доцент
Н.И. Ковалева
« ____ » _____ 2016

Москва 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЛИЯНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ФАКТОРОВ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.....	6
1.1. ХАРАКТЕРИСТИКА И ТИПЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ.....	6
1.2. ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.....	24
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «МАНДАРИН»	32
2.1. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ГОСТИНИЦЫ «МАНДАРИН».....	32
2.2. SWOT-АНАЛИЗ ГОСТИНИЦЫ «МАНДАРИН».....	40
2.3. АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСТИНИЦЫ «МАНДАРИН».....	42
2.4 РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «МАНДАРИН»	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ	60

ВВЕДЕНИЕ

Менеджмент выделился в самостоятельную область человеческих знаний, в науку, только в конце XIX в. Основатель школы научного менеджмента Ф.У. Тейлор — инженер-практик, менеджер — сформулировал четыре принципа управления индивидуальным трудом рабочих. Другой известный специалист в области менеджмента — А. Файоль — предложил формализованное описание работы управляющих в организациях и сформулировал принципы управления при решении управленческих задач и выполнении функций менеджмента.

В России идеи научного управления в условиях нового общественного строя и социалистической системы хозяйствования развивали А.А. Богданов, Н.А. Витке, А.К. Гастев, О.А. Ерманский, Е.Ф. Розмирович и многие другие ученые и практики, работавшие в различных организациях и институтах научной организации труда.

Развитие науки управления характеризуется множественностью школ и подходов, разрабатывавших те или иные аспекты менеджмента

Научный фундамент управления продолжает пополняться новыми знаниями. Примерно с середины 80-х гг. XX в. в центре внимания теоретиков и практиков оказались проблемы культуры организации и инновационного менеджмента, а в 90-е гг. на первое место вышли разработки по лидерству, с которыми современные организации связывают надежды на будущее.

Интеграционные процессы, происходящие в экономике, ставят перед хозяйствующими субъектами новые задачи, для разрешения которых требуются адекватные подходы. Важнейшим резервом повышения эффективности управления является качество внутренних и внешних факторов.

Любая организация находится и функционирует в среде. Каждое действие всех без исключения организаций возможно только в том случае, если среда допускает его осуществление. Внутренняя среда организации