

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа по теме: «Анализ рынка гостиничных услуг Свердловского района г. Красноярска» содержит 70 страниц текстового документа, 11 рисунков в виде диаграмм, 3 приложения, 29 использованных литературных источников.

РЫНОК ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА, СВЕРДЛОВСКИЙ РАЙОН, КРАСНОЯРСК, ГОСТИНИЦЫ, ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ.

Целью бакалаврской работы является изучение и последующий анализ рынка гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска.

В соответствии с поставленной целью решались следующие задачи:

- 1 Дать краткий обзор состояния гостиничного бизнеса в Красноярском крае и городе Красноярске;
- 2 Изучить исторические факты, повлиявшие на становление Свердловского района;
- 3 Изучить экономическое состояние Свердловского района, его преимущества и недостатки;
- 4 Исследовать перспективы развития гостиничного бизнеса в городе Красноярске;
- 5 Изучить рынок гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска;
- 6 Определить критерии анализа рынка гостиничных услуг;
- 7 Проанализировать рынок гостиничных услуг Свердловского района;
- 8 Сделать выводы и дать рекомендации по развитию рынка гостиничных услуг в городе Красноярске.

Актуальность данного исследования обуславливается необходимостью поиска лучших управленческих решений,

совершенствования управления в сфере гостеприимства, систематизации информации о гостиничных услугах города Красноярска.

В ходе исследовательской работы были сделаны следующие выводы:

1. Индустрия гостеприимства объединяет в себе различные профессиональные сферы деятельности.
2. Принципы современного гостеприимства: эффективное обслуживание, осведомленность клиентов, стабильность качества услуг и так далее.
3. Индустрия гостеприимства ставит определенные задачи для подготовки кадров туристско-гостиничного сервиса.
4. Российские отельеры являются новыми игроками на рынке гостеприимства.
5. В России прослеживается положительная тенденция в туристическом бизнесе.
6. Красноярский край, и в частности город Красноярск, обладают большим туристическим потенциалом.

Исходя из данных выводов, были даны рекомендации по улучшению качества обслуживания:

1. Кредо «экономия, аскетичность и удобство» следует применять абсолютно во всех аспектах работы гостиницы.
2. В предприятиях общественного питания, небольшой процент мест нужно отводить для экспресс-столов.
3. Разрабатывать меню, включающие блюда, приготовленные из продуктов не содержащих аллергены, постные блюда, блюда для вегетарианцев и так далее.
4. Акцентировать большее внимание на внедрение экскурсионных услуг, включающих активный и культурно-познавательный туризм.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретический раздел.....	8
1.1 Современное состояние гостиничного бизнеса в Красноярском крае и городе Красноярске .....	8
1.2 Характеристика Свердловского района.....	11
1.3 История Свердловского района.....	12
1.4 Современное экономическое состояние Свердловского района.....	13
1.5 Перспективы развития рынка гостиничных услуг в г. Красноярске...	15
2 Экспериментальный раздел .....	18
2.1 Объекты и методы исследования .....	18
2.2 Понятие и классификация гостиниц .....	22
2.3 Исследование рынка гостиниц и других средств размещения в Свердловском районе г. Красноярска.....	28
2.4 Анализ состояния рынка гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска. ....	45
Заключение .....	58
Список использованных источников .....	61
Приложение А-В .....	64

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия в России переживает новую стадию развития. Это связано с увеличением количества отелей, построенных за последние несколько лет в таких городах как Казань – столица летней Универсиады 2013 и Сочи – столица зимних Олимпийских игр 2014 года. Появление новых средств размещения изменило рынок нашей страны, в некоторых городах он перенасыщен предложением: Санкт-Петербург, Екатеринбург, Ростов и так далее [15].

Россия – страна больших возможностей. Каждый год мы принимаем огромное количество туристов со всего мира. Основной целью их посещения является бизнес-сотрудничество. Кроме этого, большинство людей также приезжают посмотреть культурные достопримечательности нашей страны. В 2017 году самыми популярными городами для пребывания иностранных туристов являются: Москва, Санкт-Петербург, Симферополь, Омск, Новосибирск, Краснодар, Сочи, Екатеринбург, Ростов-на-Дону и Иркутск. Большая часть иностранцев приезжает из Германии, США и Дании, в топ-10 также включены Италия, Швеция, Казахстан, Великобритания, Испания, Норвегия и Украина [5].

Несмотря на это российский гостиничный бизнес находится только на начальной стадии развития по сравнению с другими странами. Для поддержки и помощи в усовершенствовании отечественной гостиничной индустрии в 1997 году была учреждена Российская гостиничная ассоциация (РГА).

По данным РГА около 70% оборота гостиничного рынка России приходится на Москву и Санкт-Петербург. Быстрый рост наблюдается в Калининграде, на Урале, Томской и Вологодской областях, а также в Красноярске.

Красноярск – миллионный город, на сегодняшний день является одним из важнейших деловых центров Сибири. В городе, на данный

момент, хорошо развито авиасообщение, что обеспечивает приток гостей. Несмотря на это, большинство крупных гостиниц были построены еще в советское время. Гостиничный фонд города до недавнего времени пополнялся только за счет небольших средств размещения.

Большую роль в развитии гостиничного бизнеса играют проводимые различные фестивали, форумы, спортивные мероприятия. Например, проводимый ежегодно Экономический форум, который собирает немалое число гостей из России и зарубежья. Кроме этого, толчком в развитии гостиничной индустрии в Красноярске должна стать Всемирная зимняя универсиада в 2019 году. Подобные мероприятия ведут за собой развитие инфраструктуры, туристического, ресторанного и гостиничного бизнеса.

Появление на красноярском рынке международных гостиничных сетей и строительство новых отелей позволит уменьшить нехватку номерного фонда, увеличить количество высококвалифицированного персонала, за счет продвижения образовательных программ в сфере индустрии туризма и гостеприимства, а также установить высокие стандарты обслуживания.

Актуальность данного исследования в области анализа гостиничных услуг обуславливается необходимостью поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства, систематизации информации о гостиничных услугах города Красноярска. Анализ направлен на изучение недостатков в предоставлении услуг, способов повышения уровня обслуживания и эффективности производства гостиничных услуг.

Несмотря на то, что различные средства размещения существовали на протяжении всей истории России, индустрия гостеприимства достаточно новый вид экономической деятельности для нашей страны в современном ее понимании. В основном большая доля гостиничного бизнеса сосредоточена в центральном районе страны и некоторых

крупных городах. В регионах же гостиничное хозяйство только начинает свое становление.

Целью исследования является изучение и последующий анализ рынка гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска.

Для достижения поставленной цели, были выявлены следующие задачи исследования:

- 1 Дать краткий обзор состояния гостиничного бизнеса в Красноярском крае и городе Красноярске;
- 2 Изучить исторические факты, повлиявшие на становление Свердловского района;
- 3 Изучить экономическое состояние Свердловского района, его преимущества и недостатки;
- 4 Исследовать перспективы развития гостиничного бизнеса в городе Красноярске;
- 5 Изучить рынок гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска;
- 6 Определить критерии анализа рынка гостиничных услуг;
- 7 Проанализировать рынок гостиничных услуг Свердловского района;
- 8 Сделать выводы и дать рекомендации по развитию рынка гостиничных услуг в городе Красноярске.

## **1 Теоретический раздел**

### **1.1 Современное состояние гостиничного бизнеса в Красноярском крае и городе Красноярске**

Отличительные особенности гостиничного бизнеса в России заключаются в возрождении отрасли после распада СССР, освоении европейских стандартов качества обслуживания и налаживания международных связей. На данный момент, активнее всего гостиничная индустрия развивается в северной столице страны, Москве, и городе Сочи, являвшемся олимпийской столицей в 2014 году. Именно на эти города приходится примерно 70% оборота отрасли.

В Красноярске, как и в других крупных городах России, гостиничный бизнес представлен не только отечественными средствами размещения, но и отелями, входящими в известные мировые цепи. Например, такие, как Hilton, Accor Group, а также по данным ГК «Крепость» в конце 2017 года планируется открытие гостиницы Mariott.

По данным управления Российской Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, республике Хакасия и республике Тыва, на начало 2017г., оборот гостиничных предприятий и ресторанов составил 3188,6 млн. руб., что соответствует 106,8% по отношению к началу 2016года [12]. На 1 апреля 2017г. в Красноярском крае насчитывается 1433 гостиниц и предприятий общественного питания, что является 1,9% от общего числа организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Красноярского края [12]. При этом наблюдается спад числа действующих предприятий гостиничного сервиса и общественного питания. За январь и февраль 2017 г. зарегистрировано 17 предприятий, однако, ликвидировано 58 [12]. Из общего числа гостиниц и предприятий общественного питания 82,1% составляют прибыльные предприятия. Их прибыль в 2016 г.

составила 366,2 млн. руб. Убыточные – 17,9%, сумма убытков 282,6 млн. руб [12].

В 2009 году гостиничный бизнес Красноярск был представлен 35 организациями гостиничного типа, сейчас же их насчитывается более 300. Вне зависимости от количества гостиниц процент специализированных средств размещения остается низким не только по городу, но и по Красноярскому краю в целом. По всему Сибирскому Федеральному округу край лидирует по количеству номерного фонда в гостиничных предприятиях [5].

Несмотря на то, что Красноярск широко известен в качестве делового и промышленного города Сибири, на туристическом рынке России и зарубежья о городе знают немногие. Исходя из этого около 70% иностранных туристов, посещающих город, относятся к категории деловых.

Гостиничный бизнес является неотъемлемой составляющей частью туризма, поэтому его развитие зависит от наличия необходимых туристских услуг.

В программе социально-экономического развития города Красноярск до 2020 года от 13 октября 2011 года выделяют следующие факторы, влияющие на развитие туризма, а вследствие этого и гостиничной индустрии Красноярского края и города Красноярск:

- 1) отсутствие сильной нормативно-правовой базы по развитию туризма, обеспечению поддержки, регулирования предоставления туристских и гостиничных услуг;
- 2) слабое рекламно-информационное продвижение и отсутствие четкого позиционирования туристского потенциала города на региональном, общероссийском и мировом уровнях;
- 3) недостаточное развитие сервисной инфраструктуры, обслуживающей туристские потоки, в том числе недостаток качественных дорог, отсутствие гостиниц уровня 4-5 звезд, т.е.



сервиса не соответствующего общемировым стандартам, недостаточное развитие инфраструктуры в востребованных туристами местах;

- 4) низкий уровень бюджетных расходов на отрасли привлекательности отрасли для частных инвестиций, а также недостаточная поддержка туристического бизнеса со стороны государства и муниципалитета.
- 5) дефицит квалифицированного персонала, занятого в отрасли;
- 6) слабое решение вопросов обеспечения безопасности туристов;
- 7) недостаток общедоступных и локальных баз данных маршрутов выходного дня и классифицированных туристских маршрутов.

Учитывая территориальную удаленность Красноярского края от европейских стран и отсутствие специфических туристских ресурсов потенциал субъекта и его административного центра для привлечения иностранных туристов и достижения высокого уровня въездного туризма - невысок. В связи с этим отсутствуют основные условия для создания на территории края города туристско-рекреационной зоны федерального значения [2].

Несмотря на это объем рынка предлагаемых гостиничных услуг в столице края растет с каждым годом. Мини-отели пользуются особой популярностью в Красноярске. В последнее время в России в противовес мини-отелям в крупных городах все чаще делается ставка на строительство больших гостиничных комплексов, в которых предлагаются также развлекательные услуги. Особенно это можно проследить в Москве и Санкт-Петербурге, в этих городах инвесторы предпочитают строить 4-5-звездочные заведения, несмотря на то, что они требуют слишком крупных вложений. Процент гостиниц, которые можно отнести к категории 3-4 звезд, в Красноярском крае достаточно невысок. Это гостиница «Красноярск», Hilton, Ibis и Novotel. Их основная целевая группа – туристы, приезжающие по вопросам бизнеса.

Сегодня индустрия гостеприимства – это мощнейшая система хозяйства региона, важная составляющая экономики туризма, не стоящая на месте. Она требует широко внимания, направленного на внедрение улучшений, которые позволят приблизиться к мировым стандартам гостиничного бизнеса.

## **1.2 Характеристика Свердловского района**

Свердловский район располагается на правом берегу реки Енисей и является одним из крупнейших административных районов города Красноярск. Был образован Указом Верховного Совета РСФСР 23 марта в 1977 году [25].

На данный момент в районе проживает более 140 тысяч человек. В 2017 году Свердловский район отметил свое 40-летие. Одним из самых значимых проектов для района становятся сооружения Универсиады. На данный момент продолжается строительство спортивного комплекса «Платинум Арена». Через год этот объект планируется ввести в эксплуатацию [25].

Свердловский район постоянно развивается, ведется строительство новых микрорайонов («Белые Росы», «Южный берег», «Утиный плес», «Тихие Зори»), обустраиваются дворовые территории, проводятся реконструкции аллей. В 2016 году район занял 1 место в городском конкурсе «Самый благоустроенный район города Красноярск» [25].

Одними из знаковых объектов района являются заповедник «Столбы», парк флоры и фауны «Роев Ручей», ботанический сад им. В. Крутовского - эти объекты давно стали любимым местом отдыха жителей и гостей города, а также фанпарк «Бобровый Лог». За время своего существования фанпарк прошел путь от горнолыжного комплекса до всесезонного парка спорта и отдыха мирового уровня.

### 1.3 История Свердловского района

Напротив Острога, основанного в 1628 году, на правой стороне Енисея жили кочевые племена. Ближе к середине XVII века, на правобережье появились первые казачьи заимки, а затем и станицы: Лобинская, Торгашинская, Базаихская [8].

С середины 1700-х годов через правобережье проложили Московский тракт и организовали паромную переправу. В конце XIX века на правом берегу Енисея были заложены две деревни: в 1885 году - Базаиха, в 1893 году –Торгашино [8]. Транссибирская железнодорожная магистраль открыла новые возможности.

На стыке XIX и XX веков по первому железнодорожному мосту через Енисей было открыто движение поездов в Красноярске. Началось интенсивное освоение территории правобережья. В 1909 году основали Затон казенного пароходства. Одним из первых постановлений губернского исполнительного комитета Затон и весь флот Енисея были национализированы. 1925 год считается началом промышленного освоения территории правобережья, где строились деревообрабатывающий комбинат, три лесопилки, хлебопекарня [8].

В сороковых годах на территории правобережья действовало уже 11 промышленных предприятий. Среди них «Красмаш», судостроительный завод, судоремонтный завод, лесопильные заводы, деревообрабатывающие комбинаты, кирпичные заводы, известковая, графитовая фабрики, пять артелей, пять строительных организаций. В 1942 году начали выпускать продукцию гидролизный, цементный, аффинажный заводы, дала ток «КрасТЭЦ». В феврале 1945 года коллектив завода «Сибтяжмаш» поздравили с окончанием строительства и вводом в эксплуатацию первой очереди завода [8].

1950-е годы стали венцом развития промышленной инфраструктуры и началом формирования социокультурной среды правобережья, где

существовало два административных района - Кировский и Ленинский. К 1977 году население Кировского района увеличилось до 250 000 человек в связи с новостройками на правобережье и переселением в новые жилые дома горожан левобережной части Красноярска. Район стал громоздким. Краевой совет народных депутатов трудящихся направил ходатайство в Верховный Совет РСФСР о разукрупнении Кировского района [8].

23 марта 1977 года вышел Указ об образовании Свердловского района - третьего правобережного района г. Красноярска. Этот день стал новой точкой отсчета социально-экономической жизни Свердловского района.

Выделившись из Кировского района, Свердловскому району достались не только предприятия, значимость которых для развития экономики города была огромной, но и самый главный ресурс – человеческий [8].

#### **1.4 Современное экономическое состояние Свердловского района**

Преимущества экономики района и всего города связаны с использованием местной электроэнергии и сырьевых ресурсов, современным технологическим уровнем горнодобывающих предприятий, явно выраженной экспортной составляющей.

Ведущими отраслями в Свердловском районе являются такие, как добыча прочих полезных ископаемых, производство судов и прочих транспортных средств, химическое производство, производство строительных материалов и строительство. На данный момент на территории района работают более 40 крупных предприятий. Самые крупные из них: АО «Красноярскграфит», ООО «Красноярский цемент», ООО «Комбинат «Волна», ОАО «Химико-металлургический завод» [25].

Доля производства Свердловского района во внешнеторговом обороте Красноярского края постоянно увеличивается. В основу экспорта входят

цветные металлы, лесоматериалы. Основные потребители этой продукции - Япония, Италия, Египет, Турция. Экспортируются также чёрные металлы, нефть и нефтепродукты, уголь, удобрения азотные и калийные, синтетический каучук, механическое и электрическое оборудование.

Торговые связи Красноярского края во многом определяют картину внешнеэкономической деятельности всего Восточно-Сибирского региона. В последние годы край постоянно занимает лидирующее положение по объёмам экспортно-импортных операций среди субъектов, входящих в Восточно-Сибирский регион, и обеспечивает более 50% всего объёма экспорта и 40% импорта [25].

Однако Свердловский район может стать территорией огромных туристических возможностей. Главной достопримечательностью района, а также визитной карточкой города, является Государственный заповедник «Столбы». Это первый заповедник в Красноярском крае, и, кроме того, единственный в России, созданный по инициативе жителей. Ежегодно «Столбы» принимают более 350 тысяч человек.

На границе с заповедником «Столбы» расположен фанпарк «Бобровый лог», который предлагает 14 горнолыжных трасс разного уровня сложности, общей протяженностью 10 км. Ежегодно на склонах комплекса проводятся соревнования по горнолыжным видам спорта на краевом и федеральном уровнях.

Еще одним местом, привлекающим внимание туристов, можно считать парк флоры и фауны «Роев Ручей». В парке представлено более 700 видов как растений, так и животных. Большая часть из них занесены в Красную книгу Российской Федерации и Международную Красную книгу.

## **1.5 Перспективы развития гостиничного бизнеса в городе Красноярске**

Россия – страна, в которой гостиничный бизнес начал развиваться еще много веков назад. Его становление во многом сформировывалось в соответствии с местными реалиями, однако владельцы отелей и их прообразов ориентировались и на европейские тенденции. В настоящее время изменилось немного – перспективы развития гостиничного бизнеса в России по-прежнему в равной степени связаны как с особенностями работы отелей в нашей стране, так и с европейскими новшествами [18].

Отечественные отельеры определили, что перспектива гостиничного бизнеса – это небольшие двух-, трехзвездочные отели, которые пользуются наибольшим спросом и принимают около 80% гостей.

Одной из главных целей в развитии индустрии гостеприимства, является увеличение процента въездного туризма, за счет создания условий для развития туристской деятельности, формирования новых экскурсионно-туристских программ и маршрутов на территории Красноярска, создания системы информационного обеспечения и взаимодействия субъектов туристского бизнеса и ответственных органов власти, обеспечения развития спортивного, социального и делового туризма, а также создания новых туристских объектов, развития туристской инфраструктуры и повышения уровня сервиса.

Принимая во внимание необходимость создания мест для отдыха жителей города и Красноярского края, а также возможности для организации туров и отдыха для деловых и других категорий туристов, в том числе и въездного туризма, доля которых постоянно увеличивается, представляется перспективным создание комплексной туристско-рекреационной зоны регионального значения. Это положительно скажется на развитии отраслей, сопряженных со сферой туризма [2].

С учетом расположения туристских ресурсов и зон отдыха наиболее приоритетным представляется создание туристско-рекреационной зоны

на правом берегу от района "Базаиха" в направлении города Дивногорска, включающей часть Манского района края и Красноярского водохранилища. На данный момент, на территории этой зоны находятся: государственный природный заповедник "Столбы", парк "Роев ручей", горнолыжные склоны, Красноярская ГЭС, пещеры, пролегающие вдоль реки Бирюса, а также рек Енисей и Мана.

Так как в стране активно развивается туризм и деловое сообщение, то не только россияне путешествуют по регионам государства, в Россию приезжают иностранные граждане. Все гости нуждаются в качественном размещении, поэтому появление отелей, предлагающих разные цены и разные условия, необыкновенно важно.

Кроме этого, существуют и другие факторы, которые оказывают влияние на развитие гостиничной индустрии:

- рост общего уровня доходов жителей России;
- стремление россиян путешествовать больше, не только за пределы страны, но и в ее границах;
- частое проведение международных мероприятий в Красноярске.

Для удачного развития предпринимателям нужно только правильно выбрать свой целевой сегмент, направление развития бизнеса и ценовую политику. И если они смогут стабильно существовать в стремительно развивающемся рынке, то их отель станет еще одним шагом на пути становления гостиничной истории всей страны [2].

В данном разделе были рассмотрены аспекты, которые повлияли и до сих пор влияют на развитие гостиничной индустрии в Свердловском районе г. Красноярска.

Основной долей дохода Свердловского района является промышленность, несмотря на то, что на его территория обладает туристическим потенциалом.

Данный материал только подтвердил необходимость проведения анализа рынка гостиничных услуг. Для того, чтобы наиболее точно

провести исследование, необходимо собрать большой объем информации, включающий все гостиничные предприятия, располагающиеся на территории Свердловского района, выделить критерии систематизации информации, и на их основе проанализировать рынок гостиничных услуг.

[Изъяты 2 и 3 главы]



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Уже долгие годы российская экономика действует по принципам рыночной системы. В рыночной экономике большая роль отводится гостиничному хозяйству. Эта отрасль приносит вклад в развитие национальной экономики страны. Развитие индустрии гостеприимства приведет к тому, что туристы, посещающие Россию, дадут толчок к развитию других отраслей хозяйства.

Гостеприимство – одно из фундаментальных понятий человечества. В наши дни под воздействием научно-технического прогресса превратилось в мощную индустрию, в которой занято большое количество профессионалов, работающих на благо людей.

В ходе исследовательской работы по изучению рынка гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска было уделено внимание следующим вопросам:

1. Изучению современного состояния гостиничного бизнеса в Красноярском крае и городе Красноярске;
2. Изучению классификации средств размещения;
3. Исследованию рынка гостиничных услуг в Свердловском районе г. Красноярска и их анализу

На их основе были сделаны выводы:

1. Индустрия гостеприимства объединяет в себе различные профессиональные сферы деятельности: общественное питание, гостиничный бизнес, экскурсионную деятельность, отдых и развлечения, а также сферу профессионального образования в области гостеприимства.
2. Гостиничные услуги строятся на таких принципах современного гостеприимства, как эффективное обслуживание, осведомленность клиентов, стабильность качества услуг и так далее.

3. Индустрия гостеприимства ставит определенные задачи для подготовки кадров туристско-гостиничного сервиса.
4. Российские отельеры являются новыми игроками на рынке гостеприимства, вследствие чего затраты времени на внедрение инноваций превышают западные.
5. В России прослеживается положительная тенденция в туристическом бизнесе. Прирост потока иностранных туристов ощутим, в первую очередь, за счет туристов из Китая. По оценкам Ростуризма, увеличение потока только за счет этой группы туристов, на конец 2016 года составило около 40%.
6. В 2016 году число гостиниц в России под управлением международных сетей выросло на 3772 номера [27].
7. Красноярский край, и в частности город Красноярск, обладают большим туристическим потенциалом.
8. Туристы делятся на категории не только в зависимости от цели пребывания, но и по стилю питания (вегетарианцы, сыроеды, адепты разных религий).
9. Время – главный ресурс человечества.

Исходя из данных выводов, были даны рекомендации по улучшению качества обслуживания в гостиничных предприятиях Свердловского района г. Красноярска:

1. Кредо «экономия, аскетичность и удобство» следует применять абсолютно во всех аспектах работы гостиницы. Для удобства клиентов лучше обеспечить быстрое самообслуживание, путем установления мобильных стоек онлайн-регистрации клиентов, аппаратов со свежими закусками.
2. Уделить внимание обустройству номеров для людей с ограниченными возможностями, аллергиков.

3. В предприятиях общественного питания, небольшой процент мест нужно отводить для экспресс-столов. Это позволит обслуживать клиентов за 15-20 минут.
4. При подборе персонала следует уделять внимание не только профессиональной квалификации, но и личным качествам.
5. Разрабатывать меню, включающие блюда, приготовленные из продуктов не содержащих аллергены, постные блюда, блюда для вегетарианцев и так далее.
6. Акцентировать большее внимание на внедрение экскурсионных услуг, включающих активный и культурно-познавательный туризм. Например, организация сплавов по р. Мана, посещение музея В. П. Астафьева в деревне Овсянка, природного парка «Ергаки», природного заповедника «Столбы», пешие прогулки на возвышенности Красноярска.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс] – Введ. 01.01.2016. – Москва: Стандартинформ, 2015. – 18 с. // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «КОДЕКС». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
2. О программе социально-экономического развития города Красноярска до 2020 года [Электронный ресурс]: Решение Красноярского городского Совета депутатов Красноярского края от 13.10.2011 № В-267 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «КОДЕКС». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/432908739>
3. АМАКС Сити отель [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://krasnoyarsk.amaks-hotels.ru>
4. Гостиничный комплекс «Дворик» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dvorik-hotel.ru>
5. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. А. А. Федулина. – 3-е изд., перераб. – Москва: КНОРУС, 2016. – 426 с.
6. ЗАО «Сибирский Сафари Клуб» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hotelsafari.ru>
7. История развития гостиничной индустрии в России /Отель «София» [Электронный ресурс]: гостиница в Туле Отель «София»– Режим доступа: <http://www.hotel-sofi.ru/articles/istoriya-razvitiya-gostinichnoy-industrii-v-rossii/>
8. Историческая справка о Свердловском районе / Администрация города Красноярск [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.admkrsk.ru/city/areas/sverd/Pages/history.aspx>
9. Комплекс «Круиз» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hotelkruiz.ru/index.shtml>

10. Комплекс отдыха «Семь пятниц» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sem-patniz.ru>
11. Комплекс отдыха «Снежная долина» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sneg-dolina.ru>
12. Красноярский краевой статистический ежегодник: [Электронный ресурс]. – 2017. – Режим доступа: <http://krasstat.gks.ru/>
13. Красноярский парк флоры и фауны «Роев ручей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://roev.ru>
14. Лазарев А. Н. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / А. Н. Лазарев, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева; под ред. А. Н. Лазарева. – Москва: КНОРУС, 2016. – 304 с.
15. Лысенкова Е. Гостиничная карта [Электронный ресурс] / Е. Лысенкова // Российская бизнес-газета. – 2014. – №939 (10). – Режим доступа: <https://rg.ru/2014/03/18/gostinica.html>
16. Михеева Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учебник / Н. А. Михеева. – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013. – 184 с.: ил.
17. Морозов М.А., Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник / М. А. Морозова. – Москва: Академия, 2014-170с.
18. Перспективы развития гостиничного бизнеса / Открой бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://otkroibiznes.ru/perspektivu-razvitiya-gostinichnogo-biznesa-v-rossii/>
19. Ресторанно-гостиничный комплекс «Роев ручей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://роевручей24.рф>
20. Ресторанно-гостиничный комплекс «Chalet Primaire» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://24шале.рф>
21. Росстат: Гостиничная индустрия России за 15 лет [Электронный ресурс] // Журнал для отельеров HOTELIER.PRO. – 2016. – №39. – Режим доступа: <http://hotelier.pro/tourizm/item/1842-rosstat>

22. Семенова Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеев, И. И. Драгилева. – Москва: Дашков и К°, 2016. – 208 с.
23. Система онлайн-бронирования Booking.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.booking.com/index.ru.html>
24. Современные концепции в ведении гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. – Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru>
25. Социально-экономическое положение Свердловского района /Администрация города Красноярск [Электронный ресурс]. –Режим доступа:<http://www.admkrsk.ru/city/areas/sverd/Pages/stat.aspx>
26. Такмак SPA отель [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.takmakhotel.ru>
27. Тенденции в гостиничном бизнесе / Портал про гостиничный бизнес PROHOTEL [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/article-220126/0/>
28. Фанпарк «Бобровый лог» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bobrovlog.ru>
29. Sky Отель [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://skyotel.ru/hotel/>

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Т.Л. Камоза

(подпись) (инициалы, фамилия)

« 14 » 06 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 «Гостиничное дело»

код и направление подготовки

43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»

профиль направления подготовки

Анализ рынка гостиничных услуг Свердловского района г. Красноярска

тема

Руководитель

 21.06.17  
подпись, дата


профессор, д. пед. наук

должность, ученая степень

Т. Л. Камоза

инициалы, фамилия

Выпускник

 21.06.2017  
подпись, дата

ГД-13-2

группа

А. В. Степанова

инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 21.06.17  
подпись, дата

Т. Л. Камоза

инициалы, фамилия

Красноярск 2017