

## Содержание

Введение .....	3
Глава I. Теоретические основы организации деятельности мини-отеля .....	6
1.1 Понятие «мини-отеля» и «апарт-отеля» и их классификация .....	6
1.2 Особенности менеджмента в мини-отеле .....	17
Глава II. Анализ деятельности предприятия гостеприимства мини-отеля Московского региона ООО «Тукан» .....	33
2.1 Общая характеристика гостиницы ООО "Тукан" .....	33
2.2. SWOT-анализ и оценка эффективности хозяйственной деятельности мини-отеля «Тукан» .....	62
2.3. Проведение рекламной кампании гостиницы.....	64
2.4 Совершенствование управления персоналом мини-отеля.....	72
2.5. Разработка мероприятий по расширению спектра услуг, по введению высокой культуры обслуживания в мини-отеле «Тукан» .....	76
Заключение.....	85
Список использованной литературы.....	87
Приложение .....	91

## Введение

На современном этапе гостиничный бизнес можно охарактеризовать высоким уровнем конкуренции, ввиду того, что все чаще открываются новые гостиницы различных уровней для создания максимального удовлетворения потребностей клиентов. При этом сервис играет ведущую роль в процессе развития предприятия, так как он обеспечивает подобающий уровень комфорта, который удовлетворяет разнообразнейшие желания гостей. Ежегодно запросы к услугам увеличиваются: чем выше качество услуг обслуживания гостей, тем выше имидж гостиницы и, таким образом, она становится привлекательной для человека, и, как результат, наблюдается материальное процветание предприятия гостеприимства.

Достаточно важным заданием для гостиниц и отелей считается создание имиджа высокого качества обслуживания гостей, что обеспечивается совместными действиями работников всех отделов, систематическим и эффективным контролем со стороны администрации, вовлечением все новых улучшенных форм и способов обслуживания, новых технологий, расширением ассортимента и совершенствованием качества услуг, которые предоставляет гостиница.

Современный отель является не только объектом проживания и питания, также он предоставляет услуги связи, транспортные, экскурсионные услуги. Необходимо отметить, что индустрия гостеприимства объединяет разнообразные профессиональные области человеческой деятельности: туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций, семинаров и выставок, спортивную, музейно-выставочную, экскурсионную деятельность, а также сферу профессионального образования в области гостеприимства.