

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Особенности обслуживания в индустрии гостеприимства....	6
1.1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостиницах.....	6
1.2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания...	13
1.3. Роль и значение службы номерного фонда и её подразделений в отеле.....	16
Глава 2. Анализ деятельности мини-отеля «Калипсо».....	20
2.1. Общая характеристика мини-отеля «Калипсо».....	20
2.2. Анализ клиентов мини-отеля «Калипсо».....	25
2.3. Анализ деятельности службы приёма и размещения, её взаимодействие с другими службами в мини-отеле «Калипсо».....	37
2.4. Основные рекомендации, направленные на совершенствование взаимодействия различных служб мини-отеля «Калипсо».....	53
Заключение.....	67
Список использованных источников.....	70
Приложение.....	74

ВВЕДЕНИЕ

В мировом экономическом пространстве гостиничная индустрия обладает большой долей денежных потоков. В этот сегмент ежегодно поступает огромное количество инвестиций. А тенденции на рынке гостиничных услуг отражают не только экономическое, но и политическое положение в мире, стране и каждом отдельном городе. Можно сразу выделить сегмент малого бизнеса как наиболее восприимчивый и гибкий в отношении экономических изменений. Это дает ему большие преимущества, то есть малый бизнес проще направить в то или иное русло, он быстрее адаптируется, легко перестраивается в новых условиях экономики. И у него большие перспективы благодаря его мобильности.

Малый сегмент гостиничного бизнеса в России, пока не очень глубоко развит. В малом сегменте гостиничного бизнеса в Российской практике на сегодняшний день наиболее распространены такие предприятия как мини-гостиницы, гостеприимные дома и хостелы. Большая доля рынка приходится на Москву, Санкт-Петербург и курорты Краснодарского края.

Но и в малых городах России, заново «открываемых» в связи с развитием внутреннего туризма, число мини-отелей и хостелов постепенно растет. Гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма и гостеприимства в России. Фактически каждая гостиница состоит из нескольких подразделений, каждое из которых ведет учёт своих доходов и калькулирует стоимость. Ежедневно тысячи товаров и услуг реализуются гостиницами и мини-отелями.

Актуальность выбранной темы бакалаврской работы состоит в том, что организация обслуживания требует тесного взаимодействия между службами, так как от работы каждого подразделения зависит качество обслуживания и удовлетворенность гостя услугами отеля.

Объектом исследования является деятельность мини-отеля «Калипсо».