

Содержание

Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты предоставления гостиничных услуг	6
1.1. Организация предоставления гостиничных услуг в предприятиях индустрии гостеприимства	6
1.2. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостиницах	17
1.3. Специфика организации дополнительных услуг, оказываемых в загородных гостиницах	24
Глава 2. Анализ организации предоставления дополнительных услуг в Загородном клубе «АлександрЪ»	31
2.1. Общая характеристика деятельности Загородного клуба «АлександрЪ»	31
2.2. Анализ дополнительных услуг, предоставляемых Загородным клубом «АлександрЪ»	42
2.3. Сравнительный анализ ассортимента дополнительных услуг, предоставляемых конкурентами	56
Глава 3. Мероприятия по совершенствованию предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии	62
3.1. Рекомендации по расширению ассортимента предоставляемых дополнительных услуг в Загородном клубе «АлександрЪ»	62
3.2. Предложения по разработке совершенствования ассортимента предоставления дополнительных услуг в Загородном клубе «АлександрЪ»	65
3.3. Обоснование эффективности предложенных мероприятий	75
Заключение	80
Список используемой литературы	83
Приложения	88

Введение

Развитие индустрии гостеприимства с каждым годом набирает темпы. Инфраструктура современных гостиничных комплексов стала включать в себя бизнес-центры, прачечные и химчистки, пункты обмена валюты, услуги междугородной и международной связи, транспортное обслуживание гостей. Не обходятся гостиницы и без магазинов и сувенирных киосков, ресторанов и баров. Кроме того, ориентируясь на делового человека, гостиницы должны предоставить своему гостю возможность не только хорошо и качественно организовать свое рабочее время, но и отдохнуть после напряженного трудового дня. Поэтому в современных отелях функционируют спортзалы и фитнес-центры, салоны красоты, бильярдные и т.д. В формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия приобретают все большее значение именно дополнительные услуги. Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся, а повышенный интерес вызывают именно дополнительные услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что современные гостиничные предприятия обеспечивают свою конкурентоспособность на рынке, за счет расширения дополнительных услуг. Именно дополнительные услуги обеспечивают привлекательность отелю.

Определяющим фактором для расширения ассортимента и совершенствования уже имеющихся дополнительных услуг является ориентация гостиничного предприятия на ту или иную категорию постояльцев.

Среди жителей мегаполиса все более популярным становится активный отдых на природе, вдали от шума и спешки большого города. За последнее время вблизи Москвы появилось достаточно много небольших отелей, оказывающих своим клиентам целый комплекс разнообразных услуг и каждый из которых стремится занять свою нишу на рынке.