

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы обслуживания молодежного сегмента в гостиницах и других средствах размещения.....	5
1.1. Основы организации гостиничных услуг для молодежи.....	5
1.2. Современные тенденции в обслуживании молодежи.....	11
1.3. Развлечения как основа организации молодежного отдыха.....	14
Глава 2. Анализ деятельности гостиничного предприятия.....	24
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса «Орехово».....	24
2.2. Исследования предпочтений молодежного сегмента при оказании гостиничных услуг.....	28
2.3. Рекомендации по совершенствованию обслуживания молодежи.....	39
Заключение.....	45
Список использованных источников.....	47
Приложение.....	49

Введение

Гостиничная анимация – одно из эффективных форм привлечения туристов в отель и влияющая на позитивную оценку работы в целом. Она включает дополнительные услуги, направленные на доставление положительных эмоций. При наличии анимационных программ туристский продукт становится все более привлекательным, приводит к увеличению постоянных клиентов и спроса на рынке.

Гостиничная анимация является косвенным источником прибыли, повышает доходность предприятий индустрии гостеприимства за счёт разнообразия именно анимационных услуг, таким образом, сглаживая возможное несовершенство туристской инфраструктуры. Тем самым настроение туриста, его желание вновь вернуться в данное место отдыха, как правило, напрямую связано с анимационным сервисом.

Анимация обусловлена национальными, религиозными и региональными особенностями, должна предполагать разнообразие видов, а базе различных интересов взрослых, молодежи и детей.

Актуальность дипломной работы заключается в том, что организация досуга и развлечений молодежи служит формированию новых личных и общественных потребностей и решает многогранные задачи (прежде всего воспитания, формирования оптимистического настроения, образования, отдыха, развития культуры человека) по сути своей формирует и развивает личность и восстанавливает духовные и физические силы.

Научный и практический интерес представляет исследования, посвященные изучению поведения потребителей молодежного сегмента с учетом всех особенностей. Залогом достижения поставленных целей и задач должно быть качественное обслуживание и постоянное его повышение, что способствует не только росту спроса на услуги, но и на расширение клиентской базы.