

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Общая характеристика гостиничных предприятий	6
1.1. Анализ существующих мини-отелей в России.....	6
1.2. Перспективы развития мини-отелей в России	13
Глава 2. Общая характеристика мини-отеля «Аркада» и мероприятия по совершенствованию технологии и организации обслуживания туристов	27
2.1. Общая характеристика мини-отеля «Аркада».....	27
2.2. Организация обслуживания гостей в мини-отеле «Аркада»	35
2.3. Оценка обслуживания гостей в мини-отеле «Аркада».....	37
Заключение.....	56
Список использованных источников и литературы	59
Приложение 1. Таблица анкетирования клиентов гостиницы.....	62

Введение

На сегодняшний день гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса.¹

Поэтому очень важно знать, как удержаться на рынке. А для этого необходимо, чтобы качество обслуживания в гостиницах было высоким и удовлетворяло все потребности клиентов.

Постоянное повышение качества - это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на обеспечении верности клиентуры путем удовлетворения ее потребностей.

Это утверждение основано на исследовании, показывающем, что затраты на приобретение нового клиента в пять раз больше затрат на то, чтобы удержать старого посредством предложения качественного обслуживания.

Актуальность темы продиктована тем, что в настоящее время наиболее жизнеспособными предприятиями оказываются те, которые ориентированы на клиента и его потребности.

Рассмотрение факторов, влияющих на качество гостиничных услуг, направлено на повышение уровня обслуживания и эффективности производства гостиничных услуг.

¹ Новиков В.С. Организация туристской деятельности. Учебник для вузов. – М: Academia, 2013. –С. 442.