

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. РОЛЬ МАЛОГО ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА НА РЫНКЕ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	6
1.1. Малый гостиничный бизнес и его особенности	6
1.2. Анализ методов управления малым гостиничным бизнесом в мире	10
1.3. Специфика управления малым гостиничным бизнесом в России	16
ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ГОСТИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ВИВАТ, РОССИЯ!».....	27
2.1. Общая характеристика гостиничного предприятия «Виват, Россия!».....	27
2.2. Особенности управления гостиничным предприятием «Виват, Россия!»	34
2.3. Недостатки управления гостиничного предприятия «Виват, Россия!» ...	44
2.4. Мероприятия по совершенствованию управления гостиницей	53
2.5. Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	81
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	90
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	92

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В настоящий момент времени индустрия гостеприимства является мощной системой хозяйства региона многих стран, и важной составляющей экономики туризма. Как показывает опыт, экономические преобразования последних лет не только не улучшили непосредственно сам сервис в гостиничном хозяйстве, но в ряде случаев и качество обслуживания в гостиницах снизилась, в первую очередь, за счет неквалифицированного персонала. Изучение организации работы служб гостиничного предприятия необходимо для эффективного и качественного функционирования отеля. Правильная организация работы гостиничных служб влияет бесповоротно на большинство качественных показателей деятельности гостиницы. Это особенно актуально, если отель ориентирован на персонализированный сервис. Чтобы отель мог оперативно и качественно оказывать своим клиентам заявленный диапазон услуг, он должен иметь как минимум отлаженный механизм предоставления услуг, что в первую очередь зависит от квалифицированного персонала.

Сложность задач в управлении малым гостиничным бизнесом, обусловлена тем, что развитие малого гостиничного предпринимательства тормозит ряд факторов, как несовершенная законодательная база, недостаточное количество квалифицированных специалистов, нестабильность политической и экономической становяща государства, напрямую влияет на развитие мини-отелей, и многие других.

Рынок малых отелей в настоящее время - это сфера гостиничного дела развивающийся экономикой. К сожалению, большинство людей, создающих малые гостиницы, не имеют знаний и опыта, управления таким объектом влечет за собой ряд негативных факторов.

Таким образом, в настоящий момент становится весьма актуальным вопрос приведения и восстановления гостиничного хозяйства России к