

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Введение.....   | 3  |
| Глава 1. Теоретический аспект развития гостиничного предприятия высокого уровня обслуживания .....              | 7  |
| 1.1. Тенденция развития гостиниц высоких категорий в Москве.....  | 7  |
| 1.2. Теоретические основы обслуживания VIP клиентов и постоянных клиентов в гостиницах инновационного типа..... | 15 |
| 1.3. Особенности обслуживания VIP клиентов в гостиницах инновационного типа.....                                | 21 |
| Глава 2. Анализ особенностей обслуживания VIP и постоянных клиентов в гостинице «Ramada Moscow Domodedovo»..... | 26 |
| 2.1. Характеристика отеля, услуги отеля и номерной фонд гостиницы «Ramada Moscow Domodedovo».....               | 26 |
| 2.2. Организация обслуживания VIP клиентов и постоянных гостей в гостинице «Ramada Moscow Domodedovo».....      | 37 |
| 2.3. Предложения по совершенствованию обслуживания VIP клиентов в гостинице «Ramada Moscow Domodedovo».....     | 60 |
| Заключение.....   | 62 |
| Список использованных источников.....   | 66 |
| Приложения.....   | 68 |

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный бизнес в последнее время привлекает к себе внимание не только крупных корпораций или муниципальных объединений, но и достаточно мелких компаний и даже частных предпринимателей. При этом все большей популярностью пользуются не многомиллионные проекты больших гостиничных комплексов, а так называемые малые гостиницы. Десятилетняя эволюция европейского гостиничного бизнеса привела к появлению эмпирической пропорции: 60% постояльцев обслуживают крупные отели, 40% потока туристов - гарантированная доля малого гостиничного бизнеса.

Развитие гостиничного бизнеса направлено на решение таких народнохозяйственных задач:

- эффективное использование материальных, трудовых и финансовых ресурсов, невостребованных в крупном производстве;
- создание инновационного потенциала для внедрения технических новшеств;
- формирование конкурентной среды;
- быстрое реагирование на спрос и заполнение рыночных ниш;
- снижение уровня безработицы;
- смягчение социальной напряженности;
- частичная трансформация теневой экономики в легальный бизнес.

Однако анализ развития гостиниц в России показал, что уникальная роль данного сектора экономики пока еще плохо осознается в нашей стране.

Кроме того, развитие гостиниц в России в настоящее время сдерживается целым рядом негативных факторов, к которым относятся:

- отсутствие в достаточном количестве свободных площадей, пригодных для использования под отели;
- сложности по переводу помещений гостиниц из жилого фонда в нежилой;