

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы международного опыта гостиничного обслуживания.....	6
1.1. Теоретические основы развития международных гостиничных цепей.....	6
1.2. Теоретические основы организации обслуживания клиентов в гостиницах международных гостиничных цепей.....	8
1.3. Теоретические основы организации работы службы приема и размещения в российских гостиницах инновационного типа.....	15
Глава 2. Анализ адаптации зарубежного опыта работы службы приема и размещения на российском рынке гостиничных услуг, на примере гостиницы «Ararat Park Hyatt, Moscow».....	24
2.1. Зарубежный опыт и тенденции развития компании «Hyatt».....	24
2.2. Анализ зарубежного опыта организации работы службы приема и размещения гостиницы «Ararat Park Hyatt, Moscow».....	30
2.3. Разработка предложений работы службы приема и размещения гостиницы «Ararat Park Hyatt, Moscow».....	61
Заключение.....	68
Список использованных источников.....	71
Приложения.....	73

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства - одна из крупнейших бурно развивающихся отраслей мировой экономики. Во многом это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу - за последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и ее основной компонент - гостиничный сектор. Примером наиболее результативного владения в туризме является создание гостиничных корпораций.

Объединение гостиниц в цепи с установлением единых стандартов обслуживания и централизованным предоставлением гостиницей ряда услуг, в значительной мере снижают издержки управления и повышают рентабельность гостиничных предприятий.

По данным Всемирной Туристической Организации в мире действуют 16 млн. гостиниц, причем 20% из них относится к гостиничным сетям. Сеть как показывает зарубежная практика – наиболее эффективный способ ведения хозяйства в гостиничном бизнесе. Сегодня в мире насчитывается свыше 100 международных гостиничных корпораций, от мелких с несколькими десятками объектов до «тяжеловесов», включающих в себя тысячи отелей. Специалисты полагают, что на долю гостиничных цепей к 2020 г. будет приходиться около 90% номерного фонда и 98% прибыли