

Содержание

Введение	4
Глава I. Теоретические основы изучения международных гостиничных цепей	8
1.1. Тенденции развития международных гостиничных цепей в современных экономических условиях	8
1.2. Международные гостиничные цепи в Российской Федерации и их влияние на развитие национального гостиничного рынка услуг	13
1.3. Международный гостиничный сервис	21
Глава II. Адаптация международного опыта организации гостиничных цепей на российском рынке гостиничных услуг	31
2.1. История возникновения и развития международной гостиничной цепи «Marriott International»	31
2.2. Организация гостиничного сервиса в гостинице «Marriott Grand» международной гостиничной цепи Marriott International	37
2.3. SWOT-анализ и анализ преимуществ организации сервиса в гостинице «Marriott Grand»	48
2.4. Технология качества сервисного обслуживания гостиницы «Marriott Grand» и рекомендации по ее совершенствованию	54
Заключение	71
Список литературы	74
Приложения	

Введение

Как известно, на сегодняшний день, одной из крупнейших бурно развивающихся отраслей мировой экономики является индустрия гостеприимства. 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 выгодного бизнеса в туризме является создание гостиничных корпораций и цепей.

Именно данная система управлением предприятием способствует созданию целого ряда преимуществ, которые позволяют в большей степени туристическим предприятиям повышать качество реализуемого туристского продукта, диверсифицировать предлагаемые услуги в рамках сегмента рынка, увеличивать индивидуализацию обслуживания потребителей.

Объединение гостиниц в цепь устанавливает единые стандарты обслуживания, ряд услуг предоставляются гостиницей централизованно, например, такие как бронирование мест, материально – техническое оснащение, безопасность и другие. Это значительно снижает издержки управления и повышает рентабельность корпорации.

Актуальность темы заключается в том, что на российском рынке гостиничных услуг активно развиваются гостиничные предприятия международных гостиничных цепей, которые демонстрируют зарубежное сервисное обслуживание и новейшие зарубежные технологии обслуживания гостей. Иностранные гостиничные цепи, вышедшие на российский рынок, формируют новый подход к организации гостиничного дела в России и вносят значительный вклад в процесс повышения уровня услуг размещения, что в значительной мере обеспечивается развитием (количественным