

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	7
Глава 1. Теоретические и методологические вопросы оказания дополнительных услуг в гостинице.....	14
1.1. Гостеприимство как социально-экономическая категория в индустрии гостеприимства.....	14
1.2. Гостиничные услуги как выражение гостеприимства в организационно-технологическом пространстве отеля.....	21
1.3. Взаимосвязь категории гостиничного предприятия и объема оказываемых дополнительных услуг.....	30
Глава 2. Анализ современных тенденций в сфере оказания дополнительных гостиничных услуг.....	34
2.1. Анализ современных тенденций развития сферы дополнительных гостиничных услуг в РФ.....	34
2.2. Дополнительные услуги в гостиницах Санкт-Петербурга.....	37
Глава 3. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице и пути ее дальнейшего совершенствования.....	53
3.1. Непрерывное совершенствование системы дополнительных услуг гостиницы как необходимый фактор ее экономического роста.....	53
3.2. Индустрия МICE и СПА-комплекс как фактор повышения рентабельности системы дополнительных услуг в гостиницах высокой категории.....	57
3.3. Программы лояльности – одно из направлений в сфере гостеприимства.....	70
3.4. Образования в сфере гостеприимства.....	79
Заключение.....	86
Список литературы	

## Введение

В экономике современной России туризм занимает важное место. Одной из приоритетных задач здесь является становление в России современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса, где гостиничной отрасли отводится значительное место. Наличие гостиниц и аналогичных коллективных средств размещения, отвечающих потребительским запросам гостей, позволяет осваивать богатейший туристский потенциал Российской Федерации. В регионах открываются или планируются к открытию новые гостиницы. Ведутся работы по реконструкции и реновации уже существующих гостиничных комплексов. Международные гостиничные сети расширяют свое присутствие не только в Москве, Санкт-Петербурге или Сочи, но и в других регионах России. Стали появляться и уверенно развиваться российские гостиничные сети, предоставляющие своим гостям высокий уровень сервиса.

По оценкам Российской гостиничной ассоциации (РГА)<sup>1</sup>, в настоящее время в стране функционирует около 5,1 тыс. гостиниц, общим номерным фондом 1 млн. номеров. По данным официальной государственной статистики, в РФ по состоянию на 1 января 2010 г. насчитывалось 7410 гостиниц и аналогичных средств размещения (мотели, кемпинги и др.), которые имели общую единовременную вместимость 497,3 тыс. мест и обеспечили обслуживание услугами размещения в общей сложности 18545,7 тыс. чел. В специальном обзоре Deloitte, посвященном вопросам гостиничной проблематики в России, отмечается, что сейчас самый большой номерной фонд в Москве (35000 номеров), Санкт-Петербурге (15000 номеров), а также Сочи (около 9000 номеров), в котором на 1000 жителей приходится 26,15 номера – самый высокий показатель в РФ.

Фактическая обеспеченность гостиничными номерами на 1000 чел. жителей для ряда крупных городов при аналитическом международном сравнении экспертами распределяется следующим образом: Москва – 1,30, Санкт-

---

<sup>1</sup> <http://rha.ru/ob-assotsiatsii/chleny-assotsiatsii> - официальный сайт .русской гостиничной ассоциации