

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Специфика управления малым гостиничным предприятием	5
1.1. Тенденции развития малого гостиничного бизнеса в России.....	5
1.2. Особенности функционирования малых гостиниц.....	14
1.3. Организация работы в малой гостинице. Особенности управления персоналом	23
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «Сокол».....	34
2.1. Общая характеристика гостиницы «Сокол»	34
2.2. Анализ внешней среды гостиницы «Сокол»	45
2.3. Предложения по совершенствованию деятельности гостиницы «Сокол»	58
Заключение.....	64
Список литературы.....	66
Приложения.....	71

Введение

По оценкам специалистов рост рынка гостеприимства России по итогам на 2013 год составил 12%, одновременно с этим стоимость гостиничных услуг возросла на 22%. Бурный рост туризма и, соответственно, количество потребителей услуг гостеприимства в России за последнее десятилетие обусловил значительное развитие гостиничного бизнеса. Туристы все большее значение придают удовлетворению своих индивидуальных потребностей наряду с повышенными требованиями к базовым гостиничным услугам.

Актуальность темы обосновывается тем, что именно малые гостиницы обладают большим потенциалом в решении проблем индивидуализации гостиничного бизнеса. При растущей популярности малых гостиниц различных категорий, российский рынок гостеприимства страдает от их нехватки, особенно в бюджетном сегменте. В уже существующих гостиницах часто возникают проблемы с созданием системы качественного обслуживания.

Целью данного исследования является анализ организации работы малого гостиничного предприятия и разработка рекомендации по совершенствованию.

В бакалаврской работе необходимо решить следующие задачи:

- выявить специфику малых гостиниц среди других предприятий индустрии;
- проанализировать тенденции развития малых гостиничных предприятий в России;
- собрать и проанализировать данные о работе исследуемой гостиницы; ознакомиться с предприятием, его историей, видами деятельности, организационно – экономической структурой, системой коммуникаций гостиницы;