

## Содержание

Введение.....	3
1. История развития индустрии гостеприимства в России, ее роль в развитии экономики и классификация гостиниц по категориям.....	5
1.1. История развития индустрии гостеприимства в России.....	5
1.2. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики России...9	
1.3. Классификация гостиниц в зависимости от заявленной категории.....	14
2. Технология подтверждения соответствия «Novotel Москва Шереметьево» заявленной категории, его анализ деятельности и рекомендации по ее совершенствованию.....	36
2.1. Характеристика деятельности гостиничного предприятия на примере «Novotel Москва Аэропорт Шереметьево».....	36
2.2. Технология подтверждения соответствия «Novotel Москва Аэропорт Шереметьево» заявленной категории.....	39
2.3. Рекомендации по совершенствованию работы гостиницы «Novotel Москва Аэропорт Шереметьево».....	50
Заключение.....	55
Список использованной литературы.....	58
Приложения.....	62

## Введение

Российский гостиничный рынок в настоящее время представлен большим количеством предприятий гостиничного сектора. Это связано с тем, что число отдыхающих растет с каждым годом. Однако гостиничный сектор не миновал мировой финансовый кризис. Начали снижаться потоки туристов, в результате чего загрузка отелей уменьшилась, а в связи с этим уменьшилась и выручка гостиничного сектора. Но в то же время кризис повысил интерес инвесторов к вложениям в гостиницы. Стали дешевле кредитные ресурсы и гостиницы привлекли к себе вновь внимание инвесторов.

Стали создаваться новые гостиницы. А их создание – это всегда непростая задача, и к ее решению надо подходить со всех сторон. Обычно, в такой ситуации инвесторы и владельцы проекта ставят перед собой две основные задачи: быстрая окупаемость и прибыль. А для этого необходимо учесть характеристики и особенности нового гостиничного предприятия, управленческую и финансовую структуру. В этом поможет система ключевых показателей эффективности, которая в себя включает оперативные показатели деятельности, и стратегические показатели развития гостиничных предприятий.

Немаловажным фактором при создании новой гостиницы является обеспечение повышения ее конкурентоспособности. В связи с этим, инициаторы проекта должны предпринять все меры для достижения этой цели. Таким образом, для создания нового гостиничного предприятия очень важно правильно разработать концепцию. Так как именно от этой концепции будет в дальнейшем многое зависеть.

Кроме того, помимо концепции большое влияние на конкурентоспособность гостиницы будет оказывать и тот факт, к какой категории будет относиться та или иная гостиница. Таким образом, чтобы добиться нужного уровня заявленной категории необходимо соблюсти ряд