

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Особенности развития апарт-отелей	
1.1 Анализ рынка апарт–отелей города Москвы.....	4
1.2 Основные особенности организации и функционирования апарт–отелей.....	12
1.3 Организация обслуживания в апарт–отелях.....	19
Глава 2. Анализ деятельности апарт-отеля «Волга»	
2.1 Общая характеристика апарт–отеля «Волга».....	26
2.2 Анализ технологии обслуживания в апарт-отеле «Волга».....	34
2.3 SWOT- анализ на примере апарт–отелей г. Москвы «Орехово», «Волга», «Эридан–2».....	39
Глава 3. Комплекс мероприятий по усовершенствованию технологии обслуживания туристов в апарт-отеле «Волга»	
3.1 Комплекс мероприятий по усовершенствованию обслуживания туристов.....	51
3.2 Экономическое обоснование комплекса мероприятий по усовершенствованию технологий обслуживания туристов в апарт–отеле «Волга».....	56
3.3 Ожидаемый результат от внедрения рекомендаций в апарт–отеле «Волга».....	63
Заключение.....	68
Список литературы и используемых источников	72
Приложения.....	76, 77

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия на сегодняшний день является одним из самых высококонкурентных предприятий. В течение нескольких последних лет сфера гостеприимства претерпела очень серьезные изменения. Это коснулось технологии и организации обслуживания туристов. За последние несколько лет количество апарт-отелей в Москве увеличилось вдвое, и поэтому сильно возросла конкуренция. Эти изменения способствуют тому, что все апарт-отели должны бороться за выживание.

В настоящее время, проблема технологии и организации обслуживания в апарт-отелях плохо изучена. Современные условия динамичного развития бизнеса апарт – отелей и жесткая конкуренция заставляют искать решение проблемы посредством повышения качества обслуживания, расширения спектра услуг и их качества. Поэтому выбранная тема актуальна как никогда.

В данной выпускной квалификационной работе будут рассмотрены пути совершенствования технологий и организации обслуживания туристов в апарт-отеле «Волга», категории 3 *.

Целью данной работы является рассмотреть теоретические аспекты организации обслуживания в апарт-отелях, проанализировать деятельность апарт-отеля «Волга», и предложить комплекс мероприятий по усовершенствованию технологии обслуживания туристов.

Для достижения поставленной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- Рассмотреть основные особенности организации и функционирования рынка апарт-отелей Москвы.
- Охарактеризовать организацию и технологию обслуживания в апарт-отеле «Волга».
- Проанализировать технологию обслуживания в апарт-отеле «Волга».
- Предложить комплекс мероприятий по совершенствованию