

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы технологии организации дополнительных услуг в гостинице.....	6
1.1. Гостиничные услуги: характеристика и свойства.....	6
1.2 Основные и дополнительные гостиничные услуги	21
1.3 Технология организации и предоставления дополнительных услуг	27
Глава 2 Анализ технологии и организации дополнительных услуг в ООО «Лофт Групп»	37
2.1 Общая характеристика деятельности и номерного фонда.....	37
2.2. Анализ финансово - хозяйственной деятельности.....	46
2.3. Анализ структуры основных и дополнительных услуг в мини - отеле ООО «Лофт Групп»	49
2.4. Предложения по совершенствованию технологического процесса в мини - отеле ООО «Лофт Групп». Экономический эффект от внедрения рекомендаций	54
Заключение.....	Ошибка! Закладка не определена.
Список использованных источников.....	65
Приложения	69

Введение

Актуальность выпускной квалификационной работы. В 2015 году развитие туристической отрасли является чрезвычайно актуальным, поскольку туризм – один из важнейших факторов стабильного и динамичного увеличения поступлений в бюджет, позитивного влияния на многие отрасли экономики, увеличения занятости населения, развития рыночных отношений.

Одной из основных составляющих индустрии туризма и гостеприимства является гостиничное хозяйство. Именно гостиничные предприятия выполняют важнейшую функцию в сфере обслуживания туристов: обеспечивают их современным жильем и бытовыми услугами. Основные положения, связанные с особенностями функционирования и управления гостиничным бизнесом, процессом оказания гостиничных услуг исследованы ведущими зарубежными и отечественными учеными, среди которых следует выделить: Балашову Е.А, Зорина И.В., Инграма Х., Кабушкина Н.И., Квартальнова В.А., Кускова А.С., Лесника А.Л., Мальскую М.П., Медика А.С., Чернышева А.В., Шмакову Л.В., Яковлева Г.А.

В наши дни ассортимент предоставляемых гостиницами услуг очень разнообразен. Помимо размещения и питания, не выходя из гостиницы, можно постричься в салоне красоты, сходить в сауну и на массаж, или поиграть в бильярд, провести научную конференцию или отметить свадьбу. И не всегда основную часть выручки приносит плата за проживание, дополнительные услуги приносят отелям не меньший доход. Производство и реализация: услуги не зависят от времени – должна быть постоянная готовность оказать услугу. При этом нельзя забывать о сезонности с неравномерностью спроса на гостиничные услуги, и о политическом и экономическом состоянии страны, о конкурентах.