

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/394309>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТЕЛЕЙ КВАРТИРНОГО ТИПА 6

1.1 Понятие отелей квартирногo типа и особенности сервисного обслуживания 6

1.2 Основные аспекты заселения в отели квартирногo типа 8

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТЕЛЯ КВАРТИРНОГО ТИПА 12

2.1 Общая характеристика отеля 12

2.2 Анализ и рекомендации по улучшению обслуживания посетителей отелей квартирногo типа 16

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 20

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 22

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность: В новом тысячелетии особую популярность приобрел особый симбиоз квартир с отелями под названием «отели квартирногo типа». У них есть свои особенности и свои плюсы и минусы, и как для владельцев, так и для туристов, что же касается владельцев такого доходного дома, то им не нужно ничего строить – а это часто много значит. Дело в том, что многие хотят получить прибыль в этом сегменте рынка, но не у всех есть средства, чтобы инвестировать в строительство – а деньги нужны, и немалые.

Апарт-отель в этой ситуации – настоящая находка. Во-первых, нет необходимости строить отдельное здание – достаточно купить или арендовать каждое здание, а затем немного перестроить его. Гостям удобно, что в таких отелях мини-формата уровень комфорта будет намного выше при более низкой стоимости проживания – ведь собственная ванная комната и туалет в каждой квартире уже привлекают множество клиентов. Если аренда трехкомнатной квартиры в городе для крупного бизнеса интересует не всех, то сдача в аренду нескольких смежных комнат-квартир – обычная практика, которая встречается все чаще. Этот отель, в свою очередь, обслуживается небольшой группой сотрудников. Следовательно, расходы на заработную плату плюс коммунальные платежи будут намного меньше. И вообще, процедура открытия такого отеля в документальном плане проходит быстрее, главное для гостей – комфорт и удобство. Это означает, что рядом с отелем должна быть станция метро или наземного транспорта, а также развлекательная инфраструктура с крупным торговым центром, рестораном и клубами, спортивными залами и салонами красоты.

Обеспечение высокого качества обслуживания тесно связано с удовлетворением потребностей покупателя. Это взаимодействие сегодня определяет рыночную политику любой фирмы, тем более что в развитых европейских странах права потребителя на качественные услуги имеют жесткую законодательную основу. В международном стандарте ISO 9004–2 «достижение и поддержание качества в организации» заключается в системном подходе к совместному руководству качеством для обеспечения понимания и удовлетворения потребностей потребителя. Достижение качества требует соблюдения принципов качества на всех уровнях организации, а также постоянного анализа и совершенствования системы общего руководства качеством». Эта тема сегодня особенно актуальна, так как современные компании в своей деятельности сталкиваются с жесткой конкуренцией, которая в ближайшие годы усилится. Рассматривая производителей и потребителей как равноправных партнеров, определяя их общие цели в сервисной деятельности, философия может реализовывать единые духовные ценности (например, «клиент всегда прав»), тем самым полностью согласовывая и гармонизируя их поведение. В свою очередь, совместные действия и взаимопонимание всех участников сервисной активности приводят к тому, что положительный результат сервиса многократно усиливается.

Целью работы является характеристика обслуживания отелей квартирногo типа.

Для реализации цели в процессе исследования поставлены следующие задачи:

- изучить понятие отелей квартирногo типа;
- рассмотреть основные аспекты заселения в отели квартирногo типа;
- привести организационно-экономическую характеристику отеля квартирногo типа;

- провести анализ системы обслуживания посетителей в отеле квартирного типа;
- разработать мероприятия по совершенствованию организации обслуживания посетителей в отеле квартирного типа;

Объектом исследования является отель квартирного типа «Альянс». Предмет исследования – организация обслуживания в отеле квартирного типа

Методологическую основу работы составляют фундаментальные положения науки, системный подход к изучению исследуемых объекта и предмета, труды отечественных ученых, посвященные анализу сервисной деятельности.

Цель и задачи исследования определили структуру работы, она состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемой литературы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТЕЛЕЙ КВАРТИРНОГО ТИПА

1.1 Понятие отелей квартирного типа и особенности сервисного обслуживания

Отель квартирного типа – это апартаменты (реже небольшие домики, виллы, полдома с отдельным входом), которые сдаются туристам из разных стран на длительный и не очень длительный срок. Это симбиоз квартир и отелей, ставший особенно популярным в России в третьем тысячелетии, представляет собой помещение, обычно включающее в себя одну-две жилые комнаты (в среднем 12-18 квадратных метров), небольшую кухню (4-6 квадратных метров), прихожую и санузел. Нередко в таких квартирах можно встретить балконы (лоджии) на всю квартиру.

Иногда понятие «гостиница квартирного типа» путают с апартаментами, но она больше схожа с апарт-отелем. Отличаются они несколько разным типом расселения. Последние, как правило, находятся при отелях, или функционируют сами по себе, но по своему типу и набору услуг походят на гостиницы.

1. Бабич, Т.Н. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Т.Н. Бабич, И.А. Козьева, Ю.В. Вертакова, Э.Н. Кузьбожев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 336 с.
2. Баринков, В.А. Бизнес-планирование: Учебное пособие / В.А. Баринков. – М.: Форум, 2020. – 256 с.
3. Басовский, Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Л.Е. Басовский. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 260 с.
4. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие, 2-е изд. / Ю.В. Безрутенко. – М.: Дашков и К, 2021. – 232 с.
5. Борушко, Н. В. Маркетинговые коммуникации [Текст]: курс лекций / Н. В. Борушко. – Минск: БГТУ, 2016. – 306 с.
6. Бурняшева, Л.А. Сервисная деятельность / Л.А. Бурняшева. – М.: КноРус, 2020. – 160 с.
7. Быкардов Л.В., Алексеев П.Д. Финансово-экономическое состояние предприятия: Практическое пособие. – М. Изд-во ПРИОР, 2017. – 227 с.
8. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2019. – 432 с.
9. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. – М.: КноРус, 2019. – 176 с.
10. Виноградова, М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова. – М.: Дашков и К, 2017. – 280 с.
11. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К, 2020. – 284 с.
12. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. – М.: КноРус, 2019. – 176 с.
13. Маркетинг: Учебник / В.П. Федько, Л.А. Чикатуева, Н.В. Третьякова; Под ред. проф. В.П. Федько. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: НИЦ Инфра-М, 2021. – 368 с.
14. Маркова В.Д., Кузнецова С.А. Стратегический менеджмент: Курс лекций. – М.: Инфра-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2021. – 288 с.
15. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность / Г.Ю. Павлова. – М.: КноРус, 2020. – 77 с.
16. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Уч. / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: Инфра-М, 2019. – 216 с.
17. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и К, 2015. – 284 с.
18. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. – М.: Academia, 2022. –

480 с.

19. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. – М.: Дашков и К, 2019. – 208 с.

20. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – СПб.: Лань, 2018. – 192 с.

21. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Инфра-М, 2018. – 256 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/394309>