

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

по дисциплине: «Управление деятельностью гостиничных организаций»
на тему: «ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ
ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ГОЛЬФСТРИМ»

Работу выполнила студентка

3 курса группы 4341

Хамидуллина И.И.

Научные руководители

д. э. н., профессор А. В. Павлова

к. э. н., доцент Л. С. Петрик

Дата сдачи _____

Дата защиты _____

Оценка _____

Казань, 2017

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты проекта внедрения дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиницы «Гольфстрим» г. Казани	5
1.1 Сущность дополнительных услуг на гостиничном предприятии и их видов	5
1.2 Характеристика гостиницы «Гольфстрим» г. Казани	9
1.3 Основные и дополнительные услуги гостиницы «Гольфстрим».....	14
2. Совершенствование гостиницы «Гольфстрим» с целью комфортного пребывания людей с инвалидностью для повышения конкурентоспособности	17
2.1. Предлагаемые дополнительные услуги для людей с инвалидностью в гостинице «Гольфстрим»	17
2.2. Экономическое обоснование проекта	19
2.3. Безопасность и экологичность проекта	24
Заключение	30
Список использованной литературы и источников.....	32
Приложения	35

Введение

Обеспечение конкурентоспособности объективно является основной стратегической задачей каждого предприятия. Известно, что на конкурентоспособность предприятия влияет множество факторов: расположение, номерной фонд, звёздность, инфраструктура, материально-техническое состояние, стоимость номера, наличие достопримечательностей и другие. Однако все вышеперечисленные факторы сегодня не являются такими значимыми. Чтобы достичь настоящего успеха, постоянно нужны новые идеи. Поэтому конкуренция и является стимулом появления новых идей и введения дополнительных услуг в предприятиях гостиничного типа. Внедрение инновационных решений считается необходимым условием конкурентоспособности предприятия. Новые методы управления, современные технологии, квалифицированные специалисты и высокий уровень сервиса могут постоянно генерировать прибыль [7, с. 241].

Усовершенствование дополнительных услуг в гостиничном сервисе, прежде всего, даст возможность полностью удовлетворить потребности клиентов, а значит, повысит уровень конкурентоспособности и улучшит позицию предприятия на рынке. Это и обуславливает актуальность моего курсового проекта.

Целью исследования является разработка проекта внедрения дополнительных услуг для людей с инвалидностью с целью повышения конкурентоспособности гостиницы «Гольфстрим».

Для достижения поставленной цели работы необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты проекта по внедрению дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиницы «Гольфстрим»;

- усовершенствовать гостиницу «Гольфстрим» с целью комфортного пребывания людей с инвалидностью для повышения конкурентоспособности.

Объектом данной работы является гостиница «Гольфстрим» ИП Никитин С.В.

Предметом является изучение условий для комфортного пребывания лиц с инвалидностью.

Методы исследования - анализ, описание, изучение, исследования, расчеты.

Обзор литературных источников. В качестве основных источников курсового проекта были использованы учебные пособия, научные труды таких авторов, как А.С. Кускова, Т.А. Фролова, Ю.Е. Кривоносова, Р.А. Фатхутдинова и другие.

Структура проекта. Курсовой проект состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложения.

Во введении обоснована актуальность данного исследования, также поставлены цель и задачи.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты проекта внедрения дополнительных услуг для людей с инвалидностью с целью повышения конкурентоспособности гостиницы «Гольфстрим» г. Казани.

Во второй главе описывается совершенствование гостиницы «Гольфстрим» с целью комфортного пребывания людей с инвалидностью для повышения конкурентоспособности.

В заключении сделаны основные выводы по результатам исследования.

Объем работы - 35 страниц.

В приложениях представлена анкета.

1. Теоретические аспекты проекта внедрения дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиницы «Гольфстрим» г. Казани

1.1 Сущность дополнительных услуг на гостиничном предприятии и их видов

«По определению ВТО (Всемирная гостиничная организация), гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузда) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров» [11, с. 67].

Прежде чем мы приступим к рассмотрению гостиничных услуг, нужно определить сущность «услуги», а также выделить характеристики, которыми она обладает. Большая Советская Энциклопедия определяет услугу как труд, направленный непосредственно на удовлетворение потребностей определенной личности – индивидуального заказчика, потребителя данной услуги [28].

По определению известного американского специалиста по маркетингу Котлера Ф. услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы [28]. Производство услуги может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде. Услуги - это целесообразная деятельность человека, результат которой имеет полезный эффект, удовлетворяющий какие-либо потребности человека. Особенность услуги заключается в том, что она может быть представлена в вещной форме, либо в процессе функционирования живого труда.

В одной из работ услуга определяется как действие, которое осуществляется неким юридическим или физическим субъектом в отношении другого субъекта и преследующее цели извлечения материальной или нематериальной, прямой или косвенной выгоды. Большая часть

экономистов ссылается при определении понятия «услуга» на определение, данное К. Марксом в первом томе «Капитала»: «услуга есть не что иное, как полезное действие потребительной стоимости – товара ли, труда ли» [28]. Приведенное определение лишь частично приемлемо для современности.

Развернутое определение понятия «услуга» можно сформулировать следующим образом: «услугой следует считать часть непроемственной или материально-производственной деятельности, которая заключается в полезном действии в оказании материальных услуг, включающих производство продукции и ее ремонт, либо заключается в удовлетворении непроемственных личных потребностей населения (в том числе духовных и эстетических)» [28].

Фролова Т.А. дает другую формулировку определения «услуга» – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо. Услуга – это продукт труда, который обладает специфическими свойствами: неосязаемостью (услуги невозможно потрогать, взять в руки, услышать, увидеть или попробовать на вкус до момента приобретения), неотделимостью от своего источника (невозможно отделить процесс обучения от преподавателя и ученика, процесс предоставления информации – от того, кто ее предоставляет). Услуга не сохраняется отдельно от процесса ее предоставления, не может быть законсервирована как товар, хранящийся на складе. Услуга направлена на вещь или на человека. Она существует только в процессе ее производства. Производство и потребление услуг позволяет изменить полезность вещи или характер человеческой жизнедеятельности [24, с. 6].

Услуги, которые предоставляются в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Основные услуги гостиницы могут быть платными и бесплатными. Платные – это проживание и питание. Но есть и бесплатный перечень услуг, часть которых регламентирована и прописана, а часть внедрена самими владельцами гостиничного предприятия с целью

повышения уровня сервиса. Существуют «Правила предоставления гостиничных услуг», согласно которым на бесплатной основе могут предоставляться: вызов бригады скорой медицинской помощи, использование гостиничной медицинской аптечки, доставка адресату корреспонденции в номер, побудка в определенное время, предоставление постояльцу кипятка, ниток и иголок, замена набора посуды и столовых приборов. Эти услуги предоставляются без дополнительной оплаты.

Развитие дополнительных услуг позволяет не только расширять перечень предложений для постояльцев гостиницы, но и привлекать к посещению гостиничного комплекса жителей города.

В наше время гостинице уже недостаточно предоставить клиенту обычный номер с завтраком. Запросы гостей становятся все выше, и, чтобы удовлетворить их, гостиничным предприятиям приходится придумывать массу дополнительных услуг.

Перечень дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе, может и различаться, но все равно существует определенный стандартный набор, который встречается в большинстве гостиниц. К тому же, этот перечень должен формироваться и в зависимости от присвоенной гостинице категории. К наиболее распространенным услугам на платной основе относятся: проведение экскурсий, услуги гидов-переводчиков, продажа и бронирование билетов на все имеющиеся виды транспорта, распространение билетов в театр, на концерты, заказа такси по просьбе постояльца, предоставление автомобилей в аренду, бронирование столиков в ресторанах города, покупка и доставка цветов адресату, продажа сувенирной продукции, срочный ремонт обуви, стирка, химчистка, глажение одежды, пользование сауной, парикмахерские услуги, буфеты, бары, рестораны на территории гостиницы, аренда конференц-залов. Список достаточно большой, но это вовсе не означает, что нужно выбирать предприятия гостиничного типа, где данный список представлен большинством пунктов [32].

Классификация функций и видов дополнительных услуг

Функции	Виды
1. Облегчение пребывания людей в гостинице	1.1 Информационные (выход в Интернет, почтовые услуги, информационные материалы и т.п.)
	1.2 Коммунально-бытовые (услуги прачечной, химчистки)
	1.3 Посреднические
	1.4 Услуги автотранспорта (трансфер)
	1.5 Предоставление печатной продукции (журналы, газеты)
	1.6 Продажа товаров (сувенирной продукции и пр.)
2) Повышение уровня комфорта	2.1 Установка дополнительного оборудования (проекторы, микрофоны)
	2.2 Организация бассейна
	2.3 Проведение медицинских, косметологических процедур и пр.
3) Удовлетворение особых, специфических требований гостей	3.1 Организация личных экскурсий
	3.2 Предоставление множительной техники, животное в номер, пр.
	3.3 Детское обслуживание
4) Обогащение познания людей о территории	4.1 Экскурсии
	4.2 Посещение национальных праздников и пр.

Далее мы рассмотрим классификацию функций и видов дополнительных услуг (см. Таблица 1.1.1).

Таким образом, в каждом гостиничном предприятии есть определенный стандартный набор услуг, который в свою очередь делится на основные и дополнительные услуги. К основным услугам относится вызов скорой медицинской помощи, использование медицинской аптечки, предоставление постояльцу кипятка, ниток и иголок, и так далее. А дополнительные услуги, включают в себя любые услуги, которые могут быть предоставлены гостю по его желанию и согласно его интересов за дополнительную плату.

1.2 Характеристика гостиницы «Гольфстрим» г. Казани

В последнее время стремительно развивается гостиничный бизнес, растет число маленьких гостиниц, реконструируются старые гостиницы. Гостиница «Гольфстрим» 4* была построена в Казани в 2007 году. Среди других гостиниц и отелей Казани она представляет собой уникальный гостиничный комплекс, который расположен в деловой части города. Добраться до аэропорта от отеля можно всего за 25 минут, а до исторического центра города – за 15 минут. В нескольких минутах езды находятся ТРЦ «ИКЕА» и «Мега» [30].

Гостиница Гольфстрим расположен по адресу: Республика Татарстан, Казань, улица 2-я Азинская, 1г.

Данная гостиница отличается от других гостиниц в Казани комфортными и выгодными условиями, которые обеспечивают уютное проживание постояльцев. К услугам гостей гостиницы «Гольфстрим» предлагаются 30 стандартных улучшенных номеров, 5 номеров «Бизнес» класса, 7 номеров класса «Люкс». Все номера оформлены в сдержанном классическом стиле. Также они оснащены необходимой

бытовой техникой и современной мебелью лаконичных форм. Поэтому казанский отель «Гольфстрим» предпочитают люди, ценящие элегантность, практичность, высокое качество сервиса.

В гостинице имеется свой ресторан, в котором все блюда соответствуют стандартам здорового питания. При приготовлении блюд используются новейшие методы и технологические процессы. Это помогает сохранить микроэлементы и витамины, питательную ценность и вкусовые качества пищи. В меню ресторана также включены запеченные блюда и блюда, приготовленные на пару. Никакой жарки и масла, минимальное количество термообработки делает пищу вкусной и полезной. Такая кухня идеально подходит для людей, которые ведут здоровый образ жизни. Ресторан гостиничного комплекса "Гольфстрим" предоставляет свои услуги по стандарту Халяль. Вместо алкоголя в меню ресторана включены соки фреш, фруктово-витаминные и молочные коктейли.

Фитнес-центр гостиницы «Гольфстрим» является одним из самых крупных в Казани с площадью 1650 м². Здесь имеются бассейны, сауны, тренажерные залы, SPA-бассейн. Тренажерные залы оснащены самым необходимым оборудованием производителей PRECOR Icarian Line и HOUST. Бассейн имеет площадь 225 м², а температура его воды составляет около +28 градусов.

Можно отлично провести время в бильярдном зале с лобби-баром. Здесь находятся столы «РупТур» с русским бильярдом и американским пулом. При желании посетители гостиницы «Гольфстрим» могут забронировать VIP-бильярдную комнату для игр с друзьями. В бильярдном зале также находится бар, в котором представлен широкий выбор различных видов кофе, чая, безалкогольных напитков и блюд ресторана [30].

Одним из методов стратегического планирования, используемых для оценки факторов, которые влияют на конкурентоспособность предприятия, является SWOT-анализ, это оценка сильных и слабых сторон деятельности предприятия. Его суть заключается в том, что устанавливаются показатели по

каждому из четырех характеристик этого метода: сильные стороны – слабые стороны, возможности, угрозы. Сильные стороны – все, что предприятие делает лучше других, или что обеспечивает ему преимущество над конкурентами. Слабые стороны – то, что ставит предприятие в худшие условия по сравнению с конкурентами.

Таблица 1.1.2

Анализ результатов наблюдения за процессом обслуживания клиентов
гостиницы «Гольфстрим»

Наименование службы	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Работа службы приема и размещения	10	6	0	1
Уборка номеров	9	5	3	0
Работа предприятия питания	11	5	1	0
Обслуживание персоналом	10	5	1	1
Местонахождение предприятия	7	7	1	2
Качество предоставления дополнительных услуг	12	3	0	2

Выделение потенциальных возможностей и угроз должно рассматриваться как новый этап разработки стратегического плана предприятия. Возможности, которые рассматриваются на этапе анализа, в

значительной степени основаны на отраслевых ключевых факторах успеха. Отдельные факторы внешнего окружения могут представлять угрозы для предприятий.

Для получения данных для SWOT-анализа была разработана анкета (см. Приложение 1), в которой приняли участие гости гостиницы «Гольфстрим» (см. Таблица 1.1.2 и Таблица 1.1.3).

Таблица 1.1.3

Анализ анкеты конкурентов гостиницы «Гольфстрим»

Название предприятия	Отель «Бильяр Палас»	Отель «Relita-Kazan»
Количество человек	12	5

Таблица 1.1.4

Данные SWOT-анализа гостиницы «Гольфстрим» г. Казани

Сильные стороны	Слабые стороны
Расположена в деловой части города	Далеко расположена от центра города
Единственная халяль гостиница в Казани	Нехватка номерного фонда для размещения больших туристических групп
Ресторан	Слабая реклама
Конференц-зал	
Фитнес-центр	
Бильярд	
Возможность аренды апартаментов на длительный срок	
Возможности	Угрозы
Внедрение новых дополнительных услуг	Возрастающее конкурентное давление
	Изменение предпочтений туристов

В анкетировании приняли участие 17 человек, из которых 8 (47%) женщин и 9 (53%) мужчин. По результатам анкеты был сделан вывод, что главными конкурентами гостиницы «Гольфстрим», по мнению опрошенных людей, являются: отель «Бильяр Палас» и отель «Relita-Kazan».

Bilyar Palace Hotel – это комфортабельный 4-звездочный отель международного класса в самом центре Казани, выгодно выделяющийся на фоне других отелей благодаря необычной национальной архитектуре. Из окон открывается незабываемый панорамный вид на город, в нескольких минутах ходьбы находятся наиболее выдающиеся достопримечательности Казани – театры, торговые центры, музеи, центральная улица Баумана и многое другое [29].

Отель «RELITA-KAZAN» - единственный в Казани "Бизнес - и Конференц-отель" категории 4*, имеющий сертификаты программ China Friendly, Halal Friendly. Отель удобно расположен в 7 минутах езды от центрального железнодорожного вокзала и исторического центра города Казани [31].

Таким образом, с помощью данных результатов анкетирования были выявлены конкуренты гостиницы «Гольфстрим». Данные результаты показывают то, что в гостинице имеется стандартный набор услуг, который так же присутствует и в других предприятиях гостиничного типа г. Казани. Во избежание потери позиции необходимо внедрять новые дополнительные услуги, которые помогут обойти своих конкурентов, а также повысить свою категорию.

1.3 Основные и дополнительные услуги гостиницы «Гольфстрим»

Гостиница «Гольфстрим» как и другие гостиничные предприятия, предлагают гостям стандартный набор услуг. Как говорилось уже ранее, услуги бывают основными и дополнительными.

Основные услуги обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса. Они предлагают услуги прачечной, портных, стирки белья, службы уборки помещений, услуги склада и др.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. Сюда входят бассейн, сауна, солярий, экскурсионное обслуживание, бронирование авиа- и железнодорожных билетов, спортивные сооружения и другие подразделения. Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако все должны стараться, чтобы набор услуг полностью удовлетворял потребности гостей. Дополнительные услуги являются неременной составляющей деятельности любой гостиницы. Для увеличения количества и улучшения качества дополнительных услуг гостиничное предприятие должно ориентироваться на ту или иную категорию постояльцев [20, с. 138]. Предприятия, оказывающие услуги, размещены на первом этаже рядом с ресепшеном. Также в гостинице есть стенды с информацией о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

В состав услуг по бытовому обслуживанию входит следующее:

Срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей (в номере в папке с рекламой есть бланки заказов на стирку и чистку одежды. Там же есть памятки о том, как сдать одежду в стирку: если гость хочет сдать одежду в стирку или чистку, он должен положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на ручку двери номера или сказать об этом дежурной по этажу). В номерах есть щетки для чистки обуви и одежды. Для хранения вещей и ценностей гостиницы предоставляют камеры хранения и сейфы в

номерах или у администратора. В гостинице организуется разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер посылными, которые оплачиваются чаевыми. Также чаевыми оплачивается доставка питания в номер.

Таблица 1.2.5

Сравнительный анализ дополнительных и основных услуг

Отель			
Предоставляемые Услуги	Гольфстрим	Биляр Палас	Relita-Kazan
Бильярд	+	–	–
Конференц-зал	+	+	+
Ресторан	+	+	+
Бесплатный Wi-Fi	+	+	+
Парковка	+	+	+
Фитнес-центр	+	+	+
Трансфер от/до аэропорта	+	+	+
Номера для некурящих	+	+	–
Номера для людей с инвалидностью	–	+	+
Банкетный зал	+	+	+
Бассейн	+	–	+
Сауна	+	+	+
SPA-центр	+	+	+
Организация трансфера	+	+	+
Размещ-е дом. животных	–	+	–

Обычно в каждом номере в папке с рекламой есть бумага для писем, конверты, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если

гость просит постирать, убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили.

Проведем сравнительный анализ основных и дополнительных услуг гостиницы «Гольфстрим», отеля «Бильяр Палас» и «Relita-Kazan» (см. Таблица 1.2.5).

Таким образом, по анализу дополнительных и основных услуг можно увидеть, что гостиничные предприятия имеют достаточно большой ассортимент аналогичных услуг. Но для привлечения посетителей этого недостаточно, нужно разработать и внедрить дополнительные услуги, с помощью которых гостиничное предприятие выйдет на новый уровень гостиничных услуг и сможет заинтересовать потребителей. Внедрение разных дополнительных услуг позволит предприятию получить больше дохода.

2. Совершенствование гостиницы «Гольфстрим» с целью комфортного пребывания людей с инвалидностью для повышения конкурентоспособности

2.1. Предлагаемые дополнительные услуги для людей с инвалидностью в гостинице «Гольфстрим»

Проведенные исследования показали, что на данный момент в гостинице «Гольфстрим» имеются несколько конкурентов. Для того чтобы уйти от своих конкурентов, ей предлагается внедрить новые дополнительные услуги, нужно найти гостинице новую целевую аудиторию. С целью привлечения большего количества людей, мы предлагаем увеличить спектр услуг, ориентированных на людей с инвалидностью.

На сегодняшний день большое внимание уделяется социальной поддержке людей с инвалидностью, открываются новые реабилитационные центры, внедряются инновационные способы работы с этой категорией лиц, происходят изменения политики государства по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья. Предлагается и гостинице «Гольфстрим» внедрить такие услуги, и сделать её специализированной, которая будет иметь свою целевую аудиторию, то есть лица с ограниченными возможностями.

Первым делом нужно обратить внимание на вход в гостиницу, чтобы заезд коляски был удобным, нужно установить пандус. Предлагаем откидной пандус, изготовленный из оцинкованной стали толщиной 1,2 миллиметров. Размеры полозьев 40x200x20 миллиметров. Расстояние между полозьями – 300 миллиметров. Конструкция пандуса откидывается к стене и не занимает лестничный пролет, поэтому пандус не требует согласования. Такой вид пандуса подходит для узких лестниц, крепится к ступенькам (или к стене) на петли. Откидной пандус прост в использовании, потому что края покрыты резиновым профилем, а это делает пандус безопасным и защищает от

возможных травм. Разная высота бортов пандусов решает несколько задач. Высота внутреннего борта пандуса 20 миллиметров делает пандус приспособленным даже для колясок-тростей и чемоданов с небольшими колесами. Высота внешнего борта пандуса 40 миллиметров обеспечивает надежность и препятствует соскальзыванию с пандуса.

Номер для людей с инвалидностью имеет ряд особенностей, начинающихся с двери. Двери изготавливаются шириной от 0,9 метров. Углы комнаты оборудуются защитными панелями, которые защищают стены от повреждений инвалидной коляской. Около кровати необходима зона для разворота кресла на 360 градусов. Для перехода с коляски на кровать, оснащенную прикроватными поручнями, прикрепляется специальное оборудование. Уровень расположения лоджий и балконов в номере не должен отличаться от общего более 2,5 см. Расположение розеток и выключателей в номере не должны быть выше, чем 1,2 метра от уровня пола.

Самые главные трансформации касаются ванной комнаты: низкое расположение раковины; установленные поручни возле туалета; душ с откидным сиденьем; душевая насадка двухуровневой фиксации; банные принадлежности на уровне коляски; тревожная кнопка, все это создается для удобства людей с инвалидностью.

Предлагаем внести небольшие корректировки в бильярдном зале. Сначала нужно изменить столы, их необходимо сделать ниже, чтобы люди с инвалидностью могли играть в бильярд без каких-либо трудностей. Также в бильярдном зале имеются бар и столики, в котором гости смогут хорошо провести время, пообщаться с другими посетителями. В гостинице можно организовать соревнование по бильярду, чтобы добавить постояльцам немного азарта и веселья. Так как в последнее время очень популярны Паралимпийские игры – олимпиада для лиц с физическими недостатками и людей с инвалидностью.

Предлагаем приобрести специализированный трансфер, который будет доставлять гостей, людей с инвалидностью с вокзала до гостиницы. Это

привлекло бы большее количество гостей в гостиницу «Гольфстрим» г. Казани.

Таким образом, после введения предлагаемых дополнительных услуг у гостиницы «Гольфстрим» повысится конкурентоспособность. Потому что сейчас для туристского рынка характерен процесс жесткой конкуренции борьбы за туристов. В российской индустрии наблюдается конкуренция среди гостиничных предприятий, однако большое внимание уделяется взаимоотношению предприятий и потребителей, так как высокий уровень сервиса приводит к увеличению количества гостей. Внедрение таких дополнительных услуг позволит гостинице привлечь большее количество гостей и найти свою целевую аудиторию. Не все гостиничные предприятия г. Казани имеют приведенные выше услуги, что способствует повышению конкурентной борьбы среди гостиниц.

2.2. Экономическое обоснование проекта

Внедряемые дополнительные услуги для повышения конкурентоспособности гостиницы «Гольфстрим» требуют определенных финансовых вложений. Затраты связаны с закупкой материалов и поручней. Чтобы определить эффективность мероприятий, нужно произвести расчет затраченных средств и возможной прибыли.

- 1) Затраты – 123 965 рублей;
- 2) Затраты по кварталам в течение года распределены равномерно;
- 3) Объем реализации до внедрения мероприятий равен 11 748 100 руб.
- 4) Мероприятия позволят увеличить объем реализации на 10 %, в том числе по кварталам: 1 квартал – 1%, 2 кв. – 3%, 3 кв. – 4%, 4 кв. – 2%;
- 5) Переменные затраты на 1 руб. реализации до внедрения мероприятия равны 0,78 руб.

Рассчитаем показатели эффективности:

1. Определим прирост объема продаж продукции после внедрения дополнительных услуг:

$V = (V_{\text{отч}} * P) / 10$ (1), где $V_{\text{отч}}$ – объем реализации в отчетном году;

P – прирост объема реализации за счет внедрения мероприятий (руб.)

2. Определим прирост прибыли после внедрения мероприятий:

$\Delta\Pi = \Delta V - \Delta V * C_{\text{уд}}$ (2), где ΔV – прирост объема реализации продукции, тыс. р.;

$C_{\text{уд}}$ – затраты на 1 рубль объема реализации по плану (без учета затрат на проведение модернизации), руб.

$\Delta\Pi = 1\,748\,100 - 1\,748\,10 * 0,78 = 144\,940$ руб.

3. Рассчитаем эффект от внедрения мероприятий:

$\mathcal{E} = P - Z$ (3), где P – результаты (прирост прибыли);

Z – затраты на мероприятие по модернизации.

$\mathcal{E} = 144\,940 - 123\,965 = 20\,975$ руб.

Таким образом, мероприятие является эффективным и в него можно вкладывать деньги.

4. Определим эффективность по показателю рентабельности. Мероприятие считается эффективным, если рентабельность выше уровня инфляции.

Рассчитаем рентабельность внедренных дополнительных услуг:

$R = \Pi / C * 100$ (4)

$R = 20\,975 \div 123\,965 * 100 \% = 16 \%$

Рентабельность от мероприятия выше уровня инфляции (10 – 12 % в год), поэтому по данному критерию мероприятие считается эффективным.

1) Проведем оценку эффективности мероприятий по критериям, которые учитывают временную стоимость денег. Метод чистой текущей стоимости основан на определении интегрального экономического эффекта от предлагаемых мероприятий (NPV – чистая текущая стоимость).

Дисконтирование – это определение текущей стоимости будущих денежных потоков. Для правильной оценки будущих доходов необходимо

знать прогнозные значения выручки, расходов, инвестиций, структуру капитала, остаточную стоимость имущества, а также ставку дисконтирования.

Ставка дисконтирования используется для оценки эффективности вложений. С экономической точки зрения ставка дисконтирования – это норма доходности на вложенный капитал, требуемая инвестором.

Иначе говоря, при помощи ставки дисконтирования можно определить сумму, которую инвестору придется заплатить сегодня за право получить предполагаемый доход в будущем. Поэтому от значения ставки дисконтирования зависит принятие ключевых решений, в том числе при выборе инвестиционного проекта.

Интегральный экономический эффект NPV определяется по формуле 1:

$NPV = \sum_{i=t}^T (P_t - Z_t) / (1+r)_t$, где P_t – результаты в интервале времени t ;

Z_t – затраты в интервале времени t ;

r – ставка дисконтирования (доходность по альтернативному проекту 12% (может быть приравнена к ставке рефинансирования РФ));

T – продолжительность периода.

Прирост объема реализации в базисных ценах по кварталам равен:

1 квартал: $11\,748\,100 * 0,01 = 117\,481$ руб.

2 квартал: $11\,748\,100 * 0,03 = 352\,443$ руб.

3 квартал: $11\,748\,100 * 0,04 = 469\,924$ руб.

4 квартал: $11\,748\,100 * 0,02 = 234\,962$ руб.

Прирост объема реализации в проектных ценах, с учетом инфляции (12%):

1 квартал: $117\,481 * 1,12 = 131\,579$ руб.

2 квартал: $352\,443 * 1,12 = 394\,736$ руб.

3 квартал: $469\,924 * 1,12 = 526\,315$ руб.

4 квартал: $234\,962 * 1,12 = 263\,157$ руб.

Прирост прибыли по кварталам, исходя из затрат отчетного года:

1 квартал: $131\,579 * 0,78 = 102\,631,62$ руб.

2 квартал: $394\,736 * 0,78 = 307\,894,08$ руб.

3 квартал: $526\,315 * 0,78 = 410\,525,7$ руб.

4 квартал: $263\,157 * 0,78 = 205\,262,46$ руб.

Затраты на осуществление мероприятий в базисных ценах по кварталам (123 965 /4):

1 квартал: 30991,25 руб.

2 квартал: 30991,25 руб.

3 квартал: 30991,25 руб.

4 квартал: 30991,25 руб.

Затраты на осуществление мероприятий в проектных ценах по кварталам с учетом инфляции ($12\%/4=3\%$):

1 квартал: $30991,25 * 1,03 = 31920,98$ руб.

2 квартал: $30991,25 * 1,03 = 31920,98$ руб.

3 квартал: $30991,25 * 1,03 = 31920,98$ руб.

4 квартал: $30991,25 * 1,03 = 31920,98$ руб.

Чистый денежный поток:

$$\text{ЧПД} = P_t - Z_t,$$

1 квартал: $102\,631,62 - 31920,98 = 70\,710,64$ руб.

2 квартал: $307\,894,08 - 31920,98 = 265\,973,1$ руб.

3 квартал: $410\,525,7 - 31920,98 = 378\,604,72$ руб.

4 квартал: $205\,262,46 - 31920,98 = 173\,341,48$ руб.

Определим дисконт по кварталам. Годовая ставка рефинансирования равна 17% (с 18.12.2015 г.) или 0,17; квартальная ставка – 0,04.

$$d = 1 / (1 + r)^t;$$

1 квартал: $d_1 = 1 / (1 + 0,04)^1 = 0,962$;

2 квартал: $d_2 = 1 / (1 + 0,04)^2 = 0,925$;

3 квартал: $d_3 = 1 / (1 + 0,04)^3 = 0,889$;

4 квартал: $d_4 = 1 / (1 + 0,04)^4 = 0,855$.

Дальнейшие расчеты сведем в таблицу (см. Таблица 2.2.6).

Таблица 2.2.6

Расчет ЧПД (чистый денежный поток) от внедрения дополнительных мероприятий по повышению звездности гостиницы «Гольфстрим»

Показатели	Инвестиционный период			
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
1. Прирост прибыли в базисных ценах, тыс. руб.	117 481	352 443	469 924	234 962
2. Прирост прибыли в прогнозных ценах (результат), тыс. руб.	131 579	394 736	526 315	263 157
3. Прирост прибыли исходя из затрат отчетного года, тыс. руб.	102 631,62	307 894,08	410 525,7	205 262,46
4. Затраты на мероприятие в базисных ценах, тыс. р.	30991,25	30991,25	30991,25	30991,25
5. Затраты на мероприятие в прогнозных ценах, тыс. руб.	31920,98	31920,98	31920,98	31920,98
6. Чистый денежный поток, тыс. руб.	70 710, 64	265 973,1	378 604,72	173 341,48
7. Дисконт	0,962	0,925	0,889	0,855
8. Дисконтир-ый денеж. поток, тыс. руб.	82670,442	297655,833	390908,529	174302,908
9. Дисконт-ый денеж. поток нарастающим итогом, тыс. руб.	82670,442	380326,275	771234,804	945537,712

Таким образом, положительное значение NPV (чистая текущая стоимость) 945537,712 свидетельствует о целесообразности проведения мероприятия и это значит, что в него можно вкладывать деньги.

2.3. Безопасность и экологичность проекта

Гостиница «Гольфстрим» расположена в г. Казани, который является одним из крупнейших религиозных, экономических, политических, научных, образовательных, культурных и спортивных центров России. В Казани умеренно-континентальный климат. Средняя температура зимой -10-12, летом + 19-22.

Как и в остальных больших городах, в Казани загрязненный воздух и вода в окружающих и протекающих по ее территории реках — Казанке и Волге, а также озерах, которые расположены в городской черте (верхнее, среднее и нижнее озеро Кабан). Но город является единственным в России мегаполисом, полностью перерабатывающим свои отходы. Казань не входит в число российских городов, имеющих весьма неблагоприятную экологическую обстановку [25].

В деловой части г. Казани (в Советском районе) в непосредственной близости к выездным трассам "Москва - Уфа" и "Казань - Оренбург", в 30 минутах езды от Аэропорта и в 10-15 минутах езды от центра города находится новый современный и комфортабельный гостиничный комплекс бизнес-класса "Гольфстрим".

Это многофункциональный гостиничный комплекс и апартаментного отеля длительного проживания, в котором предлагаются благоустроенные двух- и трехкомнатные квартиры, где спальная и жилая зона отделены друг от друга и имеется кухня для приготовления и приема пищи. Эта гостиница в основном предназначена для гостей, остановившихся в городе на длительный срок. Номерной фонд гостиницы насчитывает 42 номера. В гостиничном

комплексе имеются ресторан Халяль татарской, русской и европейской кухни (на 50 мест), бильярдный зал с баром, крупный фитнес-центр общей площадью 1650 кв.м с бассейном(225 кв.м.), финскими саунами, SPA-бассейном.

Гостиница «Гольфстрим» соответствует ГОСТу Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».

При проектировании на предприятии могут возникнуть следующие возможные опасности и вредности:

- не соответствие фактической необходимости наличия производственных площадей, оборудования, материалов, инструмента, состава и численности работающих;

- отсутствие или недостаточность коммуникаций, которые необходимы для обеспечения нормальных и безопасных условий труда (водопроводов, теплотрасс, канализаций, электроснабжения, связь и другие);

- отсутствие или некачественное проведение инструктажа и обучения, руководства и надзора за работой;

- неудовлетворительный режим труда и отдыха;

- неправильная организация рабочего места, движение пешеходов и транспорта;

- отсутствие соответствия или несоответствия условиям работы спецодежды, индивидуальных средств защиты и др [15, с. 107].

В гостинице «Гольфстрим» возможно возгорание электропроводки и горюче-смазочных материалов в производственных помещениях. В гостинице имеется оборудование, работающее под напряжением, существует высокая степень опасности поражения электрическим током. При проведении ремонтных работ санузлов и технического оборудования, могут возникнуть опасные зоны, при попадании в которые человек может получить травму.

В условиях работы в гостинице на персонал в основном действуют техногенные опасности, принятые называть опасными и вредными производственными факторами.

Факторы, которые влияют на микроклимат гостиницы, делятся на две группы: нерегулируемые (комплекс климатообразующих факторов данной местности) и регулируемые (особенности и качество строительства зданий и сооружений, интенсивность теплового излучения от нагревательных приборов, кратность воздухообмена, количество людей в помещении и др.). Факторы второй группы играют решающую роль для поддержания параметров воздушной среды рабочих зон в пределах гигиенических норм [18, с.119]. При длительном и систематическом пребывании персонала гостиницы «Гольфстрим» в оптимальных микроклиматических условиях сохраняется нормальное функциональное и тепловое состояние организма без напряжения механизмов терморегуляции. Это создает тепловой комфорт (состояние удовлетворения внешней средой), при котором обеспечивается высокий уровень работоспособности. Такие условия желательны на рабочих местах.

Чтобы обеспечить обмен воздуха в гостинице и поддерживать в ней благоприятную для персонала среду создается проект вентиляционных систем.

По действующим в РФ строительным нормам и правилам, общественные и высотные жилые здания должны быть оснащены системами приточной или вытяжной вентиляции с определёнными параметрами (кратность воздухообмена, количество удаляемого воздуха из помещения и пр.). Очень часто характер использования зданий или пожелания владельца помещений, обуславливают специальные требования к температурно-влажностным качествам воздуха. Чтобы выполнить такие требования нужно прибегнуть к использованию специальных систем для обработки воздуха.

Система отопления в гостинице «Гольфстрим» представляет собой совокупность конструктивных элементов со связями между ними, которые

предназначены для получения, переноса передачи теплоты в обогреваемые помещения здания. Поэтому наши инженеры стараются решать конкретные задачи индивидуально.

Канализация является важной системой очистки в любом доме, коттедже, гостинице и т.д. Для гостиницы она должна быть организована согласно ее вместительности. То есть, если в гостинице планируется сразу заселять пятнадцать человек, то и возможности канализации должны быть учтены в процессе ее установки.

Освещение в гостинице «Гольфстрим» имеет важное значение в повышении уровня их привлекательности и комфортабельности для гостей. Руководство гостиницы стремится воссоздать ощущение домашнего уюта, обеспечивая максимальную функциональность помещений. К внутреннему и наружному освещению таких сооружений предъявляются особые требования.

Наружное освещение. При организации наружного освещения гостиницы, в первую очередь, следует обращать внимания подъездным дорогам, парковкам и тротуарам. Достаточно часто гости прибывают в вечернее время, поэтому следует обеспечить хорошую освещенность здания с внешней стороны, а также промежуточной зоны между улицей и фойе. Особенно нужно уделить внимание фасаду гостиницы, который служит своеобразной рекламой [33].

Общее заливающее освещение в большинстве случаев используют для отдельно стоящих зданий, для обеспечения их целостное восприятие. Источниками заливающего света служат прожекторы, которые установлены на небольшом расстоянии от строения. Нужно учитывать, что такой свет неизбежно попадает в окна. Чтобы не вызывать у отдыхающих людей дискомфорта, его не следует направлять на окна жилых номеров.

При эксплуатации гостиницы «Гольфстрим» необходимо соблюдать требования пожарной безопасности:

1) в гостиницах и других средствах размещения разработана инструкция о мерах пожарной безопасности;

2) в номерах гостиниц имеются планы эвакуации на случай пожара;

3) все прибывающие в гостиницу «Гольфстрим» люди ознакомлены с правилами поведения (подпись);

4) в гостиницах, предназначенных для проживания иностранных граждан, памятки о мерах пожарной безопасности должны быть на нескольких языках;

5) во всех помещениях на видных местах вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны;

6) в гостинице распорядительным документом установлено соответствующий противопожарный режим, в том числе: определены и оборудованы места для курения; определены места и допустимое количество одновременно находящихся в помещениях сырья, полуфабрикатов и готовой продукции; установлен порядок уборки горючих отходов и пыли; определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня;

7) можно курить в специально отведённых для этого местах;

8) правила применения на территории предприятий открытого огня, проезда транспорта, допустимость курения и проведения временных пожароопасных работ устанавливаются обще объектовыми инструкциями о мерах пожарной безопасности;

9) в зданиях и сооружениях гостиниц при одновременном нахождении на этаже более 10 человек разработаны и на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара, а также предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Каждый гражданин при обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) обязан:

– сообщить о пожаре в охрану (или лицу ответственному за встречу и сопровождение пожарных к месту пожара) по местному телефону (при этом

необходимо назвать адрес объекта, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию);

– принять по возможности меры к спасению людей, имущества и ликвидации пожара [13, с. 169].

Таким образом, безопасность и экологичность проекта руководствуется требованиями по охране труда и обеспечивает безопасность в чрезвычайных ситуациях, а экологичность проекта зависит от существующих санитарно-гигиенических нормативов и требований, которые помогут в реализации данных мероприятий. Гостиница «Гольфстрим» оснащена хорошей системой вентиляции, отопления, канализацией и утилизацией отходов, что способствует качественному номерному фонду, который, в свою очередь, является основным критерием при выборе гостиницы.

Заключение

В условиях возрастающей конкуренции на рынке услуг гостеприимства проблема обеспечения конкурентоспособности гостиницы и ее услуг становится особенно важной. Существует определенный стандарт услуг, который, в свою очередь, делится на основные и дополнительные услуги [4, с. 104]. К основным услугам относятся вызов скорой медицинской помощи, использование медицинской аптечки, предоставление гостю кипятка, ниток и иголок и т.д., такие услуги предоставляются бесплатно. А дополнительные услуги включают в себя любые услуги, которые могут быть предоставлены гостю по его желанию за дополнительную плату. Гостиничная услуга – это процесс взаимодействия потребителя и исполнителя, для удовлетворения потребностей постояльца в размещении, питании и дополнительных услугах, а также получении прибыли. Гостиничный продукт – результат хозяйственной, интеллектуальной, сервисной деятельности исполнителя, которые создаются с целью удовлетворения потребителя в процессе оказания услуги.

Конкурентоспособность предприятий сферы сервиса имеет множество определений, на наш взгляд, конкурентоспособность гостиничного предприятия – это состязание в какой-либо сфере между несколькими юридическими или физическими лицами (конкурентами), которые желают достичь одних и тех же целей. Конкурентоспособность имеет несколько факторов, на которые обращает внимание каждый потребитель. Первый фактор – это само предприятие, его внешний вид. Второй фактор характеризует услуги, предоставляемые гостю, третий фактор определяет уровень и качество обслуживания в предприятии, и четвертый фактор – это маркетинг, который направлен на перспективу предприятия. А формирующие факторы конкурентоспособности предприятия делятся на внутренние факторы – объективные критерии, определяющие возможности предприятия по обеспечению собственной конкурентоспособности, и

внешние факторы – социально-экономические и организационные отношения, которые позволяют предприятию создать продукцию, более привлекательную по ценовым и неценовым характеристикам.

На примере гостиницы «Гольфстрим», которая расположена в деловой части города Казани. В гостинице 42 уютных номера и стандартный набор услуг, который на данный момент присутствует и в других гостиничных предприятиях г. Казани. С помощью анкетирования были выявлены конкуренты гостиницы «Гольфстрим», данные результаты указывают на то, что гостиница должна стремительно развиваться и внедрять новые дополнительные услуги, которые помогут выйти на новый уровень и обойти своих конкурентов.

Гостинице «Гольфстрим» было предложено одно мероприятие. Это мероприятие рассчитано на людей с инвалидностью. С помощью введения предлагаемых дополнительных услуг гостиница «Гольфстрим» повысит свою конкурентоспособность. Так как в настоящее время для туристского рынка характерен процесс жесткой конкуренции борьбы за туристов. В российской индустрии наблюдается конкуренция среди гостиничных предприятий, но огромное внимание уделяется на взаимоотношение предприятий и потребителей, так как высокий уровень сервиса увеличивает количество посетителей. Внедрение таких дополнительных услуг, позволит гостинице привлечь большее количество гостей и обрести свою целевую аудиторию. Не все гостиничные предприятия г. Казани имеют приведенных выше услуг, что способствует повышению конкурентной борьбы среди гостиниц.

Гостиница «Гольфстрим» оснащена хорошей системой вентиляции, отопления, канализацией и утилизацией отходов, что способствует качественному номерному фонду, который, в свою очередь, является основным критерием при выборе гостиницы.

Список использованной литературы и источников

- 1) Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес. – Ростов – на – Дону: Феникс, 2010. – 412 с.
- 2) Виханский О.С., Наумов П.И. Менеджмент. – М.: Изд-во МГУ, 2013. – 221 с.
- 3) Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учеб. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 104 с.
- 4) Графова Г. Ф., Новикова Ю. Л. Об оценке конкурентоспособности предприятия: Учебник. – М., 2016. – 117 с.
- 5) Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Издательский дом «Академия» (издание 2-е), 2015. - 223 с.
- 6) Егоров С. И. Характеристика негативного действия на организм человека шума и вибрации, решения по защите: Учебник. – М., 2016. – 58 с.
- 7) Иванова И. В. Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия: Учебное пособие. – М., 2014. – 241 с.
- 8) Карпова С.В. Маркетинг: теория и практика: Учебное пособие. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – 408 с.
- 9) Котлер В., Боуэн Ф., Майкенд А. Маркетинг: гостеприимство, туризм: Учебник. -М., 2014. -427 с.
- 10) Кривоносов Ю. Е. Конкуренция и типы рыночных структур: Учебник. – М., 2015. – 257 с.
- 11) Кусков А. С. Гостиничное дело: учебное пособие. – М.: «Дашков и К», 2014. – 328с.
- 12) Лесник А. Л. Конкурентоспособность гостиничных предприятий: Учебник. – М., 2014. - 215 с.
- 13) Лысиков С. А. Основные требования пожарной безопасности в гостиничных комплексах, кемпингах, отелях: Учебник. – М., 2014. – 169 с.
- 14) Медведев В.П. Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации: Институт международных экономических связей. - М.: Магистр, 2013. - 159 с.

- 15) Меньшиков С. С. Характеристика и анализ потенциальных опасностей и вредностей: Учебник. – М., 2015. – 107 с.
- 16) Моисеева Н. К., Анискин Ю. Современное предприятие: конкурентоспособность, маркетинг, обновление. - М.: Внешторгиздат, 2013. - 302 с.
- 17) Портер Майкл Е. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов/ Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2015. - 454 с.
- 18) Смирнов Ю. В. Опасные и вредные производственные факторы. Общие понятия: Учебник. – М., 2015. – 119 с.
- 19) Сорокина Т. В. Управление конкурентоспособностью объектов гостеприимства в Российской Федерации (Competitive Management in Hospitality Industry in Russian Federation): Учебник. - М.: ООО Издательство «Рудомино», 2014. - 355 с.
- 20) Трунова Е. В. Основные и дополнительные услуги в гостиницах: Учебное пособие. – М., 2015. – 138 с.
- 21) Фасхиев Х. А. Определение конкурентоспособности предприятия: журнал "Маркетинг в России и за рубежом" №4 год - 2013.
- 22) Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации: учебное пособие. – М.: Издательство «Эксмо», 2005. – 544с.
- 23) Философова Т.Г. Конкуренция и конкурентоспособность: учебное пособие для студентов вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 271 с.
- 24) Фролова Т. А. Сервис как услуга, классификация видов услуг: конспект лекций: ТТИ ЮФУ, 2013. - 44 с.
- 25) Градостроительная характеристика Казани [Электронный ресурс]/ Режим доступа: http://otherreferats.allbest.ru/construction/00511057_0.html (дата обращения: 28.01.2017).
- 26) Классификация функций и видов дополнительных услуг [Электронный ресурс]/ Режим доступа: http://expert.ru/ratings/table_66504/ (дата обращения: 16.02.2017).

- 27) Конкурентоспособность предприятия [Электронный ресурс]/ Режим доступа: http://economicarggu.ru/2010_3/okovkina.pdf (дата обращения: 16.02.2017).
- 28) Гостиничное дело [Электронный ресурс]/ Режим доступа: http://thelib.ru/books/aleksey_kuskov/gostinichnoe_delo_uchebnoe_posobie-read.html (дата обращения: 25.03.2017).
- 29) Официальный сайт отеля Bilyar Palace [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://bilyar-hotel.ru/> (дата обращения: 19.02.2017).
- 30) Официальный сайт гостиницы «Гольфстрим» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://golfstream-kazan.ru/> (дата обращения: 19.02.2017).
- 31) Официальный сайт отеля «Релита-Казань» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://relita-kazan.ru/ru/> (дата обращения: 17.04.2017).
- 32) Технология предоставления дополнительных услуг в сфере туризма [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://works.doklad.ru/view/sCLMgBgfYnw/3.html> (дата обращения: 29.02.2017)
- 33) Требования, которым должно отвечать освещение гостиниц [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://supersvet.ru> (дата обращения: 23.03.2017).

Приложения

Приложение 1

Анкета

Гостиница «Гольфстрим» г. Казани

Мы хотели бы знать мнение о гостинице «Гольфстрим». Мы желаем сделать Ваше пребывание в нем более приятным и комфортным.

Пол _____

Возраст _____

Оценка работы службы	Отлично	Хорошо	Удовлетво- рительно	Затрудняюсь ответить
Наименование службы				
Работа службы приема и размещения				
Уборка номеров				
Работа предприятия питания				
Обслуживание персоналом				
Местонахождение предприятия				
Качество предоставление дополнительных услуг				
Ваши предложения и комментарии:				
Какая гостиница, по вашему мнению, является конкурентом гостиницы «Гольфстрим»:				