

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт индустрии туризма
имени Ю.А.Сенкевича»

Факультет туристского сервиса

Кафедра гостиничного дела

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

гостиничного дела

_____ канд. пед. наук,
доцент Ковалева Н.И.

« ____ » _____ 2016 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(дипломная работа)

Тема: «Организация предоставления дополнительных услуг в гостинич-
ном предприятии»

Выполнил(а):

Студентка 4 курса СГО1202

Гольцова Юлианна Владимировна

Специальность 43.02.11

Гостиничный сервис

« ____ » _____ 2016г.

Руководитель:

Преподаватель, Муравьева Л.И.

« ____ » _____ 2016г.

Москва 2016

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии.	5
1.1 Дифференциация гостиничных услуг как вида экономической деятельности предприятия гостеприимства на рынке гостиничных услуг.	5
1.2 Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в бюджетных отелях (гостиницах эконом класса)	25
1.3 Эффективность внедрения дополнительных услуг в гостиничном бизнесе.	30
Глава 2. Анализ организации предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии на примере ООО Гостиница «Охотник»	34
2.1 Общая характеристика и организационная структура гостиницы «Охотник».....	34
2.2 Характеристика структуры дополнительных услуг в гостинице «Охотник» и организация их предоставления	46
2.3 Рекомендации по совершенствованию организации предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии ООО Гостиница «Охотник».....	49
Заключение.....	61
Список используемых источников	63
Приложение.....	67

Введение

Сегодня индустрия гостеприимства – это мощнейшая система хозяйства региона или туристского центра и важная составляющая экономики туризма.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает в себя предоставление услуг, обеспечение питанием, организацию досуга и кратко-срочного проживания в гостиницах, отелях, кемпингах и в других средствах размещения за вознаграждение. Издавна гостиничное дело и туризм как две области общественной жизни были неразрывно связаны между собой. Постоянно мы становимся свидетелями того, как туризм влияет на развитие гостиничного дела и, наоборот, как от уровня гостиничного дела зависит развитие туризма

В последние годы гостиничный рынок характеризуется ростом конкуренции при одновременном сокращении спроса на услуги размещения. Одним из основных направлений формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе является расширение спектра дополнительных услуг или услуг более высокого качества.

Актуальность данного исследования обусловливается необходимостью в нынешних условиях кризиса поиска лучших организационно-управленческих решений, совершенствовании качества услуг в сфере гостеприимства, а так же расширении ассортимента гостиничных услуг.

Объект исследования – деятельность ООО гостиницы «Охотник».

Предмет исследования – организация предоставления дополнительных услуг в гостинице «Охотник»

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение организации предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии на примере ООО гостиницы «Охотник». В соответствии с поставленной целью в настоящей работе решаются следующие задачи:

— определить понятие «услуга» в современной индустрии гостеприимства;