

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

---

Факультет заочного обучения  
Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой  
«Гостиничное дело»  
Д-р техн. наук, проф. О.В. Пасько

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(дипломная работа)

Тема: «Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии» (на примере гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina»))»

Выполнила:

Студентка 6 курса группы ГЗ 1001  
Хасянова Лилия Абдулшикуровна  
Специальность: 100201.65 Туризм  
Специализация: «Технология и  
организация гостиничных услуг»

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Руководитель:

Ст. преп. Е.Н. Лысоиваненко

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Москва 2016

## Содержание

Введение .....	3
Глава 1. Теоретические основы предоставления гостиничных услуг .....	6
1.1. Организация предоставления гостиничных услуг в предприятиях индустрии гостеприимства .....	6
1.2. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях .....	18
Глава 2. Анализ организации предоставления дополнительных услуг в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» .....	25
2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» .....	25
2.2. Анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» .....	32
2.3. Сравнительный анализ ассортимента дополнительных услуг предоставляемых конкурентами-гостиницами .....	43
Глава 3. Разработка мероприятий по совершенствованию предоставления дополнительных услуг в современном гостиничном предприятии .....	49
3.1. Рекомендации по расширению ассортимента предоставляемых дополнительных услуг в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» ..	49
3.2. Предложения по разработке совершенствования ассортимента предоставления дополнительных услуг в гостинице «Double Tree by Hilton Moscow-Marina» .....	53
3.3. Обоснование эффективности предложенных мероприятий .....	65
Заключение .....	68
Список используемой литературы .....	71
Приложения .....	76

## Введение

Индустрия гостеприимства с каждым годом расширяет и совершенствует свои услуги. Инфраструктура современных гостиничных комплексов стала включать в себя бизнес-центры, прачечные и химчистки, услуги междугородной и международной связи, пункты обмена валюты, транспортное обслуживание гостей. Не обходятся гостиницы и без баров и ресторанов, магазинов и сувенирных киосков. Ориентируясь на делового человека, гостиницы должны предоставить своему гостю возможность не только хорошо и качественно организовать свое рабочее время, но и отдохнуть после напряженного трудового дня. Поэтому в современных отелях функционируют спортзалы и фитнес-центры, салоны красоты и спа-салоны, бильярдные и боулинги т.д. В формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия приобретают все большее значение именно дополнительные услуги. Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся, а повышенный интерес вызывают именно дополнительные услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что современные гостиничные предприятия обеспечивают свою конкурентоспособность на рынке, за счет расширения дополнительных услуг. Именно дополнительные услуги обеспечивают привлекательность гостиничному комплексу. Определяющим фактором для расширения ассортимента и совершенствования уже имеющихся дополнительных услуг является ориентация гостиничного предприятия на ту или иную категорию постояльцев.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе является деятельность гостиницы «Double Tree by Hilton Moscow-Marina».

Предметом исследования являются комплекс дополнительных услуг предоставляемых гостиницей «Double Tree by Hilton Moscow-Marina».