

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ  
ТУРИЗМА имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

Факультет Туристский сервис

Кафедра Гостиничное дело

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой, гостиничное  
дела, канд. пед. наук, доцент  
\_\_\_\_\_ Ковалева Н.И.

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(Дипломная работа)

Тема: «Технология организации дополнительных услуг в гостинице»

Выполнил:  
Студент IV курса СГО 1201 группы  
Кондаков Артём Антонович  
Специальность 43.02.11 Гостиничный  
сервис

\_\_\_\_\_ (подпись студента)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

Руководитель:  
Муравьёва Л.И.

\_\_\_\_\_ (подпись руководителя)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

Москва 2016

## Содержание

Введение	3
ГЛАВА 1. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИСТСКО-ГОСТИНИЧНОЙ ОТРАСЛИ.	5
1.1. Дополнительные услуги в гостиничном бизнесе.	5
1.2. Структура дополнительных услуг в гостиничном предприятии города Москвы.	11
1.3. Современные тенденции в сфере проектирования и предоставления дополнительных услуг в гостеприимстве.	26
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ИНТЕРКОНТИНЕНТАЛЬ».	35
2.1. Характеристика и организационная структура гостиницы «ИнтерКонтиненталь Москва Тверская».	35
2.2. Дополнительные услуги в гостинице «ИнтерКонтиненталь Москва Тверская»».	44
2.3. Предложения по совершенствованию предоставления дополнительных услуг в гостинице «ИнтерКонтиненталь Москва Тверская».	52
Заключение	57
Список литературы	59
Приложение	61

## Введение

Гостиничный комплекс современного типа занимает одно из самых важных мест в социальной сфере страны и используется для осуществления первостепенных потребностей путешествующих в проживании и питании. Гостиница – является неотъемлемой частью в создании современной индустрии туризма.

Гостиничные предприятия являются частью сферы услуг. Предоставление услуг благоприятно сказывается на финансово-экономической деятельности и повышает эффективность общественного производства.

Услуга - любая деятельность, которую одна сторона (гостиничное предприятие) может предложить другой (клиенту), неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Ее представление может быть связано с материальным продуктом.

Оказывая какие-либо услуги, персоналу необходимо проявлять корректность и тактичность. Сервис необходимо создавать не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет). Но не в коем случае не нужно навязывать гостю услугу, в которой он не нуждается. От класса гостиницы и её категории зависит перечень предоставляемых услуг.

Развитие индустрии гостеприимства с каждым годом набирает темпы. Инфраструктура современных гостиниц включает в себя бизнес-центр, химчистки, пункты обмена валюты, транспортное обслуживание гостей и т.д.

В формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия приобретают все большее значение именно дополнительные услуги.

Актуальность дипломной работы заключается в том, что услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся, а