

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 дело

_____ канд. пед. наук, доцент

Ковалева Н.И

« _____ » _____ 2016г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(Дипломная работа)

Тема: «Пути развития дополнительных услуг в индустрии гостеприимства
(на примере гостиницы «Охотник»)

Выполнила:

Студентка IV курса СГО1202 группы

Ермакова Вероника Михайловна

Специальность 43.02.11 Гостиничный
сервис

(подпись студента)

« _____ » _____ 2016г.

Руководитель:

Хрусталева Ю.В.

(подпись руководителя)

« _____ » _____ 2016г.

Москва 2016

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ ГОСТИНИЧНОЙ УСЛУГИ	5
1.1. История развития гостиничной услуги	5
1.2. Основные и дополнительные гостиничные услуги	10
1.3. Современные тенденции развития гостиничной услуги	21
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «ОХОТНИК»	29
2.1. Общая характеристика гостиницы	29
2.2 Анализ дополнительных услуг гостиницы.....	33
2.3. Способы развития дополнительных услуг в гостинице «Охотник».....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	47
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	50
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	52

ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе индустрия гостеприимства развивается стремительными темпами, стараясь удовлетворить все возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль. С этой целью на предприятиях гостиничного хозяйства создаются новые предоставляемые услуги.

Актуальность дипломной работы состоит в том, что развитие рынка индустрии гостеприимства в целом протекает сегодня так, что генеральной линией конкуренции становится соперничество не в области производства основного продукта, а в области дополнительного обслуживания.

Объектом исследования дипломной работы является деятельность гостиницы «Охотник».

Предметом исследования является разработка и развитие современных методов предоставления дополнительных услуг.

Целью данной дипломной работы является рассмотрение перспектив развития и совершенствования процесса организации дополнительных услуг на примере гостиницы «Охотник».

Для достижения заданной цели необходимо решить следующие задачи:

- проанализировать спектр услуг, предоставляемых гостиницей «Охотник»;
- провести сравнительный анализ услуг с конкурентами;
- проанализировать структуру доходов гостиницы «Охотник»;
- рассмотреть возможность и способы внедрения новых услуг в гостинице «Охотник»;
- дать предложения по организации новых услуг в гостинице «Охотник».

В ходе написания дипломной работы использовались такие общенаучные методы познания как анализ и синтез, практиковался сравнительно-описательный подход.