

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, профессор
_____ О.В. Пасько
« ____ » _____ 201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Организация предоставления дополнительных услуг на
примере гостиницы «Холидей Инн Сокольники»

Выполнила:
Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы
Копеева Виктория Валентиновна
Направление подготовки 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»

« ____ » _____ 201_ г.

Руководитель:
Канд.пед.наук, доцент
Поляков Владимир Владимирович

« ____ » _____ 201_ г.

Москва 2017

Содержание

Введение	3
Глава 1. Дополнительные услуги в гостиничном бизнесе	5
1.1 Понятие «гостиничная услуга» ,ее специфика и особенности	5
1.2 Дополнительные услуги для разных категорий гостиниц.....	13
1.3 Ориентация набора гостиничных услуг в зависимости от целей ключевых сегментов потребителей.....	15
Глава 2.Анализ дополнительных услуги «Холидей Инн Сокольники».....	31
2.1 Анализ предприятия, общая характеристика	31
2.2. Анализ дополнительных услуг «Холидей Инн Сокольники»	46
2.3 Анализ предприятий-конкурентов «Бородино» и ГК «Измайлово»	53
2.4 Разработка мероприятий по внедрению новых дополнительных услуг в отеле «Холидей Инн Сокольники».....	64
2.4.1 Экономическая эффективность предложенных мероприятий.....	68
Заключение	71
Список литературы	74
Приложения	77

Введение

Современный гостиничный комплекс занимает важное место в социальной сфере страны и способствует удовлетворению первостепенных потребностей путешествующих в проживании и питании. Без гостиниц невозможно создание современной индустрии туризма.

Гостиничные предприятия являются составной частью сферы услуг. Предоставление этих услуг положительно отражается на финансово-экономической деятельности и играет большую роль в повышении эффективности 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.¹

Развитие индустрии гостеприимства с каждым годом набирает темпы. Инфраструктура современных гостиниц включает в себя бизнес-центр, прачечные и химчистки, пункты обмена валюты, услуги междугородной и международной связи, транспортное обслуживание гостей. Не обходятся гостиницы и без магазинов и сувенирных киосков, ресторанов и баров. К основным услугам относятся проживание и питание. Ассортимент дополнительных услуг варьируется в зависимости от "звездности" гостиниц.

Актуальность темы заключается в том, что дополнительные гостиничные услуги постоянно развиваются и комплексы предоставляемых услуг все чаще включают в себя все новые и новые услуги. Внедрение инноваций в систему дополнительных услуг гостиничного предприятия необходимо ввиду развития технологий и потребностей потребителей услуг. Свежие идеи и предложения в сфере дополнительных услуг обязаны отвечать современным требованиям технического прогресса, так как неактуальные услуги не будут способны

¹ Тультаев Т.А. Маркетинг услуг Учебник /М. Московская: финансово-промышленная академия, 2015. – 97 с.