

А

**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

\_\_\_\_\_ Пасько О.В.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)**

Тема: «Технология и организация дополнительных услуг в гостинице (на примере отеля «Набат Палас»))»

Выполнила:

Студентка 5 курса ГЗ1201 группы

Климычева Светлана Николаевна

Направление подготовки 43.03.03.

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель:

Д-р ист. наук, профессор

Усачев Виктор Владимирович

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Москва 2017

А

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

### Глава 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

- 1.1 Дополнительные услуги гостиничного предприятия как теоретическая проблема ..... 11
- 1.2 Платные дополнительные услуги: их предназначение и классификация ..... 20
- 1.3 Нормативно-правовые аспекты организации дополнительных услуг в российских гостиницах ..... 26

*Краткие выводы*

### Глава 2 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК СТРАТЕГИЯ СОВРЕМЕННОГО ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ОПЫТЕ ГОСТИНИЦЫ «НАБАТ ПАЛАС»)

- 2.1 Гостиница «Набат Палас»: общая характеристика ..... 35
- 2.2 Дополнительные услуги как стратегия и основа финансово-экономической политики гостиничного предприятия ..... 45
- 2.3 Предложения и рекомендации по совершенствованию дополнительных услуг в гостинице «Набат Палас» ..... 51

*Краткие выводы*

- Заключение ..... 66
- Список использованной литературы ..... 70
- Приложения ..... 76

## Введение

*Актуальность исследования* обусловлена тем обстоятельством, что в настоящее время дополнительные услуги являются основой развития стратегии и финансовой политики современного отеля. Гостиничному предприятию, чтобы быть успешным на современном гостиничном рынке, недостаточно выполнять свои стандартные функции. Большой спрос и высокая конкуренция на предприятиях гостеприимства обуславливают рост и количество дополнительных услуг в гостиницах.

Основу успеха гостиничного бизнеса составляют конкурентные преимущества предприятия, среди которых немаловажную роль играет ассортимент и качество предоставляемых основных и дополнительных гостиничных услуг.

На сегодняшний день именно ориентация на удовлетворение запросов гостя, предоставление ему качественных услуг и дополнительных удобств, повышение качества обслуживания во время пребывания в гостинице является основополагающим фактором при определении конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Таким образом, ключевую роль в обеспечении успешного позиционирования гостиничного предприятия играют дополнительные услуги. Предоставление дополнительных услуг в гостиничном бизнесе – это дополнительная статья прибыли, расширение сегмента гостей, формирование «экономической подушки безопасности» и повышение конкурентоспособности средств размещения.

*Целью исследования* является разработка рекомендаций по совершенствованию технологии и организации дополнительных услуг в гостиничном предприятии.

*Задачами исследования*, исходя из цели, являются:

– изучить основные научные понятия и категории дополнительных услуг гостиницы;