

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. Пасько О.В.

«___» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: Технология и организация обслуживания туристов в апарта-
ментах (на примере гостинично-ресторанного комплекса "Царская
деревня")

Выполнила:
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы
Бобрышева Ольга Юрьевна
Специальность 100201.65 «Туризм»
Специализация: «Технология и организация
гостиничных услуг»

«___» _____ 20__ г.

Руководитель:
к.э.н., доцент Никольская Елена Юрьевна

«___» _____ 20__ г.

Москва 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретическая основа технологии и организации обслуживания туристов в апарт-отелях	6
1.1. Концептуальные черты классических апарт-отелей.....	7
1.2. Законодательное регулирование технологии и организации обслуживания туристов в апарт-отелях.....	13
1.3. Теоретические аспекты технологии и организации обслуживания туристов в апарт-отелях.....	26
Выводы по первой главе.....	30
Глава 2. Анализ технологии и организации обслуживания туристов в апарт-отеле "Царская Деревня"	33
2.1. Общая характеристика апарт-отеля "Царская Деревня"	33
2.2. Анализ технологии и организации обслуживания туристов в апарт-отеле "Царская Деревня"	38
2.3. Недостатки в организации обслуживания туристов в апарт-отеле "Царская Деревня"	47
Выводы по второй главе.....	55
Глава 3. Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания туристов в апарт-отеле "Царская Деревня"	58
3.1. Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания туристов в апарт-отеле "Царская Деревня"	58
3.2. Программа лояльности гостей апарт-отеля "Царская Деревня"	65
Выводы по третьей главе.....	73
Заключение.....	75
Список использованной литературы.....	81
Приложение	88

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломного исследования обусловлена целым рядом разноплановых обстоятельств. Апартаменты - относительно новое для российского рынка гостиничных услуг явление. Все новое, как известно, подлежит изучению, как для получения положительных сведений об объекте исследования, так и для выявления недостатков в деятельности нового для рынка объекта. Еще одним обстоятельством, определившим актуальность данного исследования, является отсутствие законодательного регулирования деятельности апартаментов. В условиях отсутствия законодательства относительно объекта рынка, возникают проблемы юридического и судебного характера, создается ситуация благоприятная для совершения преступных действий. Учитывая своеобразие пути, по которому пошло российское гостиничное апартамент-движение, проблема скорейшего законодательного разрешения этого вопроса стоит очень остро. Есть и еще одно обстоятельство, опираясь на которое, следует признать данную тему весьма актуальной. В сложных геополитических условиях, которые сформировались в настоящее время, очевидно, что выездной туризм ждут непростые времена. Запрет на выезд отдельных категорий граждан, террористические угрозы, экономические трудности сокращают количество россиян, предпочитающих отдых за рубежом. Внутренний туризм, в связи с этим, напротив, ожидает благоприятный прогноз. Таким образом, актуальность исследования технологии и организации обслуживания туристов в апартамент-отелях, обусловлена юридическими, геополитическими обстоятельствами, а также новизной данных объектов туристской деятельности на российском рынке гостиничных услуг.

Целью дипломной работы является анализ и исследование организационной и технологической деятельности по обслуживанию туристов в апартамент-отелях с формулированием конкретных рекомендаций по совершенствованию обслуживания туристов в апартаменте "Царская Деревня".