

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 апартамент-отеле "Царская Деревня".