

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы организации предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии.....	5
1.1. Тенденции развития гостиничных предприятий.....	5
1.2. Технологический цикл обслуживания гостей	17
1.3. Ассортимент дополнительных услуг в гостинице.....	20
Глава 2. Анализ организации предоставления дополнительных услуг в гостинице «Турист».....	27
2.1. Общая характеристика гостиницы.....	27
2.2. Анализ организации предоставления дополнительных услуг в гостинице «Турист».....	44
2.3. Оценка качества обслуживания в гостинице «Турист»	49
Глава 3. Рекомендации по совершенствованию организации дополнительных услуг в гостинице «Турист»	58
3.1. Расширение дополнительных услуг в гостинице «Турист».....	58
3.2. Создание СПА комплекса в гостинице «Турист».....	65
3.3. Организация сервисных услуг в гостинице.....	71
Заключение.....	77
Список литературы и источников.....	80
Приложения.....	84

Введение

Индустрия гостеприимства является наиболее динамично развивающейся, перспективной и доходной. На эффективность экономической деятельности гостиничных предприятий влияют такие факторы, как материально-техническое оснащение номерного фонда, культура поведения обслуживающего персонала, уровень профессиональной подготовки обслуживающего персонала, ассортимент дополнительных услуг, уровень качества предоставляемых услуг размещения и других сопутствующих услуг.

Помимо основных услуг - проживания и питания, гостиница предоставляет дополнительные услуги, которые обеспечивают ей привлекательность по сравнению с конкурентами. Таким образом, в современных условиях актуальность разработки и внедрения нового вида дополнительных услуг на предприятии гостиничного бизнеса не вызывает сомнения, что и определило выбор темы выпускной квалификационной работы.

Объектом исследования в дипломной работе является деятельность гостиницы «Турист».

Предметом исследования – технология организации дополнительных услуг в гостинице «Турист».

Целью дипломной работы является: рассмотреть особенности организации предоставления дополнительных услуг на предприятиях гостиничного бизнеса, проанализировать технологию организации дополнительных услуг в гостинице «Турист», разработать рекомендации по совершенствованию.

Для достижения данной цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы организации предоставления дополнительных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства;
- определить классификацию услуг гостиницы в технологическом цикле обслуживания гостей;