

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы организации дополнительных услуг в гостинице.....	5
1.1. Сущность и значение предоставления гостиничных услуг.....	5
1.2. Виды услуг, предоставляемых в гостинице. Понятие дополнительных услуг.....	13
1.3. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.....	20
Глава 2. Анализ организации дополнительных услуг в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina».....	31
2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina».....	31
2.2. Анализ предоставления дополнительных услуг в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina».....	42
2.3. План мероприятий по совершенствованию предоставления дополнительных услуг в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina».....	54
Заключение.....	62
Список использованных источников.....	66
Приложения.....	70

## Введение

В настоящее время индустрия гостеприимства стремительно развивается – это обширное понятие, которое включает в себя туристскую деятельность, гостиничное и ресторанное дело, сферу развлечений, экскурсионную деятельность, сферу профессионального образования в области гостеприимства и многое другое.

Предоставление гостиничным предприятием основной услуги – размещения, воспринимается гостем как нечто само собой разумеющееся. В формировании рыночной привлекательности гостиницы все большее значение приобретает именно наличие разнообразных дополнительных услуг.

Инфраструктура современных гостиниц включает в себя бизнес – центры, конференц – залы, переговорные комнаты, рестораны и бары, пункты обмена валют, прачечные и химчистки.

Ориентируясь не только на деловых людей, но также и на путешественников, гостиницы предоставляют своим гостям возможность разнообразного отдыха. Поэтому в отелях функционируют спа – салоны, салоны красоты, фитнес – центры, бассейны, организуется прокат велосипедов, лыж, и другого спортивного инвентаря.

Актуальность выпускной квалификационной работы заключается в том, что дополнительные услуги являются дополнительным источником прибыли для гостиничного предприятия, а потребности современных клиентов в различных услугах возрастают с каждым днем.

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение технологии организации дополнительных услуг и пути ее совершенствования на примере гостиничного комплекса «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina».

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

- раскрыть сущность и значение предоставления дополнительных услуг;
- рассмотреть понятие качества услуги;
- проанализировать виды услуг и понятие дополнительных услуг;