

## **Оглавление**

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Теоретические основы организации работы СПА-центра .....</b>	<b>6</b>
1.1. Современное состояние СПА-центров в гостиничном бизнесе в мире.....	7
1.2. Современное состояние гостиничных СПА-центров в Москве, Московской области, Санкт-Петербурге.....	12
1.3. Услуги, предоставляемые СПА - центром отеля «Садовое кольцо» .....	16
<b>2. Анализ организации и развития СПА-центров и салонов красоты на предприятиях гостиничного бизнеса .....</b>	<b>18</b>
2.1. Характеристика деятельности гостиницы «Садовое кольцо»	20
2.2. Технологии организации работы СПА–центра «Садовое кольцо» .....	28
2.3. Проблемы и перспективы в деятельности СПА–центра «Садовое кольцо» .....	30
<b>3. Рекомендации по совершенствованию технологий обслуживания гостей СПА-центра (на примере гостиницы «Садовое кольцо» ).....</b>	<b>32</b>
3.1. Разработка мероприятий по введению новой услуги в СПА – центре «Садовое кольцо».....	32
3.2 Обучение администраторов СПА-центра «Садовое кольцо» ..	41
3.3. Разработка рекламной продукции с информацией об услугах СПА-центра «Садовое кольцо».....	45
3.4. Организация опросов клиентов. ....	55
<b>Заключение .....</b>	<b>71</b>
<b>Список использованной литературы.....</b>	<b>74</b>

## Введение

Актуальность дипломной работы объясняется следующими положениями:

- активное развитие гостиничного бизнеса в целом;
- рост популярности СПА и фитнес-центров как дополнительных услуг;
- устойчивое развитие СПА-индустрии в Европе и как следствие популярность СПА среди иностранных гостей;
- отсутствие четкой информационной базы по организации работы СПА-центра и обслуживанию его клиентов;
- конкуренция СПА-центров при отелях и частных предприятий Wellness и СПА.

Объект исследования : гостиничное предприятие «Садовое кольцо» московского региона.

Предмет исследования: технология работы СПА-центра при гостинице «Садовое кольцо».

Задачи :

- рассмотреть состояние СПА-индустрии в мире;
- рассмотреть современное состояние гостиничных СПА-центров в московском регионе и Санкт-Петербурге;
- дать краткую характеристику гостиницы «Садовое кольцо»;
- описать существующие услуги и технологии организации работы СПА-центра отеля «Садовое кольцо»;
- разработать мероприятия по введению новых услуг в СПА-центре «Садовое кольцо»;
- провести дополнительно маркетинговые исследования.

Цель дипломной работы – разработать новый подход в работе СПА-центра, внедрить новые услуги в свое меню, разработать дополнительные