

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы – **«ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ (НА ПРИМЕРЕ «АЗИМУТ ОТЕЛЬ ОЛИМПИК МОСКВА»)»».**

Слайд 2

Итак, актуальность исследуемой темы обусловлена тем, что в условиях высокой конкуренции развитие дополнительных услуг предприятию гостиничной индустрии позволяет повысить его привлекательность для клиентов, что, в свою очередь, положительно отражается на экономических показателях деятельности и конкурентной позиции предприятия на рынке.

Слайд 3

Таким образом, **целью** работы является анализ практики организации дополнительных услуг в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» и разработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 4

Также в качестве методов исследования в настоящей работе были использованы методы наблюдения, обобщения, статистического анализа, а также опросы и анкетирование.

Слайд 5

Итак, компания осуществляет свою деятельность в организационно-правовой форме общества с ограниченной ответственностью (ООО). Согласно Уставу компании, Общество является юридическим лицом в соответствии с законодательством Российской Федерации, имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, иметь обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. В таблице приведены основные финансовые результаты деятельности «Азимут Хотелс Компани» за последние три года.

Слайд 6

Далее следует отметить, что в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» в соответствии с действующим законодательством установлен определенный перечень бесплатных дополнительных услуг, которые должны предоставляться посетителям в обязательном порядке. К ним относятся :

- пользование медицинской аптечкой;
- вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- предоставление кипятка, иглол, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Таким образом, в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» представлен широкий спектр дополнительных услуг, в том числе, эксклюзивных, позволяющий удовлетворить запросы большинства клиентов гостиницы. Вместе с тем, существует часть клиентов не довольных качеством обслуживания и ассортиментом дополнительных услуг, о чем свидетельствуют негативные отзывы, размещенные как в книге отзывов и предложений, так и на открытых ресурсах сети Интернет.

Слайд 7

Далее предлагаем совершенствовать организацию дополнительных услуг «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» в следующих направлениях:

1. Расширение ассортимента дополнительных услуг.
2. Повышение качества предоставления дополнительных услуг.

По мнению опрошенных гостей «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва», в существующий ассортимент необходимо включить дополнительные услуги по организации досуга, в том числе, для детей. Значительная часть гостей «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» это семьи с детьми. Отдыхая с маленькими детьми, родители очень часто испытывают потребность в индивидуальном отдыхе, поскольку дети требуют ежеминутного внимания и контроля. В связи с этим, на наш взгляд, перспективным направлением развития дополнительных услуг может стать оборудование детской игровой комнаты, где родители могли бы спокойно оставить своего ребенка на некоторое время и заняться личными делами или отдыхом, например посетить массажный салон или спортивный центр. Данная игровая комната будет предоставлять свои услуги как для гостей отеля, так и для других посетителей гостиничного комплекса. Основным преимуществом детской игровой комнаты в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» станет ее выгодное местоположение в центре столицы, а также наличие детских анимационных программ, организация праздников, мастерклассов и т. п. Таким образом,

гостиница сможет привлекать дополнительный поток клиентов, и, соответственно увеличивать объем продаж дополнительных услуг и уровень чистой прибыли.

Слайд 8

Таким образом, результаты расчета показателей эффективности инвестиционного проекта по внедрению дополнительной услуги детской игровой комнаты «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» подтверждают, что проект является эффективным и может быть принят к внедрению. Реализация мероприятий по повышению качества дополнительных услуг положительно отразится на уровне удовлетворенности клиентов и, соответственно, их лояльности гостиничному предприятию. Расширение ассортимента и качества дополнительных услуг будут способствовать усилению конкурентного положения «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» и росту финансовых показателей гостиницы.

Слайд 9

Также представим на слайде список основных использованных источников.

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.