

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В
ГОСТИНИЦЕ (НА ПРИМЕРЕ «АЗИМУТ ОТЕЛЬ
ОЛИМПИК МОСКВА»)**

Выполнил:

Научный руководитель:

Актуальность

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.

Цель и задачи

Цель – анализ практики организации дополнительных услуг в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» и разработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Задачи:

1. Рассмотреть технологический цикл обслуживания гостей.
2. Охарактеризовать деятельность основных служб гостиничного предприятия.
3. Изучить сущность и виды дополнительных гостиничных услуг.
4. Привести организационно-экономическую характеристику «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва».
5. Проанализировать организацию обслуживания клиентов гостиницы.
6. Проанализировать ассортимент предоставляемых дополнительных услуг.
7. Разработать основные направления развития дополнительных услуг «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва».
8. Оценить эффективности предложенных рекомендаций.

В работе используются следующие методы исследования:

- наблюдение,
- обобщение,
- статистический анализ,
- опросы и анкетирование.

Финансовые результаты деятельности ООО «Азимут Хотелс Компани» за 2016-2018 гг.

Показатель	Значение показателя, тыс. руб.			Изменение показателя	
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	тыс. руб. (гр.4 - гр.2)	± % ((4-2) : 2)
1. Доходы (выручка)	514 517	611 217	603 921	89 404	+17,4
2. Расходы по обычным видам деятельности	525 877	504 967	612 780	86 903	+16,5
3. Прибыль (убыток) от продаж (1-2)	-11 360	106 250	-8 859	2 501	↑
4. Прочие доходы и расходы, кроме процентов к уплате	139 205	-33 442	256 845	117 640	+84,5
5. Прибыль до уплаты процентов и налогов (3+4)	127 845	72 808	247 986	120 141	+94
6. Проценты к уплате	93 217	204 343	241 877	148 660	+159,5
7. Изменение налоговых активов и обязательств, налог на прибыль и прочее	-1 132	-29 797	-9 918	-8 786	↓
8. Чистая прибыль (убыток) (5-6+7)	33 496	-161 332	-3 809	-37 305	↓

Ассортимент дополнительных услуг «АЗИМУТ Отель Олимпик»

Вид услуг	Ассортимент
Бытовые услуги	Услуги прачечной, химчистки, мелкий ремонт одежды и обуви, камеры хранения и сейфы для ценных вещей, услуги консьержа.
Услуги связи	Междугородняя и международная телефонная связь, доступ к сети Интернет.
Организация досуга	Продажа и заказ билетов на культурные мероприятия, организация экскурсий, тренажерный зал с современным оборудованием, большой бассейн, комфортное джакузи, мужская и женская сауны, собственная зона отдыха, массажный салон LE'THAI, солярий.
Организация питания	5 ресторанов («495», «Олимпик», «Jai Hind», «MOON RestoBar», «Paulaner Brauhaus Moscow Olympic»), кондитерская Bakery, шведский стол, мини-бар в номере, возможность круглосуточного заказа еды и напитков в номер.
Транспортные услуги	Motorbike Friendly, парковка на территории отеля, заказ такси, бронирование авиа- и железнодорожных билетов, бесплатный шаттл в центр города.
Бизнес услуги	Бизнес-центр, пользование и прокат оргтехники, распечатка и сканирование текста, услуги переводчиков, аренда конференц-залов, банкетное обслуживание.
Эксклюзивные услуги	Размещение с животными Pet Friendly, особые услуги для представителей отдельных религий и культур (Halal Friendly, Judaism Friendly, Japan Friendly).

Программа мероприятий детской игровой комнаты

День недели	Время	Название мероприятия
Понедельник	10.00	Мастер-класс «Фигуры из гипса»
	15.00	Спортивный конкурс
Вторник	12.00	Мастер-класс «Сладости из шоколада»
	17.00	Эстафета
Среда	10.00	Мастер-класс «Фокусник»
	15.00	Кукольный театр
Четверг	12.00	Мастер-класс «Рисование на воде»
	17.00	Кукольный театр
Пятница	14.00	Мастер-класс «Мягкая игрушка»
	18.00	Шоу талантов
Суббота	15.00	Конкурс талантов
	17.00	Анимационное шоу
Воскресенье	15.00	Шоу мыльных пузырей
	17.00	Анимационное шоу

Заключение

- 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.

СПИСОК ОСНОВНЫХ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс РФ №51-ФЗ от 30.11.1994 г. (в послед. ред. Федерального закона от 29 июня 2015 г., № 210-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 2015. № 7. Ст. 3487.
2. Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 №14-ФЗ (ред. от 06.04.2015) // Собрание законодательства РФ. 1998. №7. Ст. 785.
3. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216750/#friends> (дата обращения 10.04.2020).
4. Агарёва В.А. Развитие гостиничного бизнеса в рамках внедрения новых услуг: необходимость и перспективы развития / В.А. Агарёва // Концепт : электрон. науч.-метод. журн. – 2015. – № 5. – С. 211-215.
5. Алюшин Р.Е. Сегментация рынка гостиничных услуг в современной России / Р.Е. Алюшин, Б.Ю. Мишин // Наука и образование: новое время. – 2018. – № 5 (28). – С. 247-250.
6. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие; КноРус – Москва, 2014. – 168 с.
7. Блиева А.А. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на основе анализа жалоб и отзывов в Интернете клиентов сетевых отелей / А.А. Блиева, А.Е. Скворцова // Рос. регионы: взгляд в будущее. - 2016. - №1 (6). – С. 42-48.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!