

Здравствуйте, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии. Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на тему **««ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ (НА ПРИМЕРЕ «АЗИМУТ ОТЕЛЬ ОЛИМПИК МОСКВА»)»».**

Итак, **актуальность** темы исследования 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.

В свою очередь, **цель** исследования – анализ практики организации дополнительных услуг в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» и разработка рекомендаций по ее совершенствованию. Исходя из данной цели, были поставлены следующие **задачи** исследования:

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.

Итак, **объектом** настоящего исследования выступает «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва».

Предмет исследования – организация дополнительных услуг гостиницы на примере «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва».

Итак, гостиничное предприятие является комплексным сложным объектом, в состав которого входят различные структурные подразделения, обеспечивающие реализацию таких основных функций, как: прием гостей, их размещение и обслуживание, организация питания и предоставление дополнительных услуг. Дополнительные услуги гостиничного предприятия достаточно разнообразны, а их основной целью является наиболее полное удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов. Широкий спектр актуальных дополнительных услуг высокого качества может стать сильным конкурентным преимуществом гостиницы. Ассортимент дополнительных услуг должен быть востребованным со стороны клиентов и экономически обоснованным.

Далее был проведен анализ организации предоставления гостиничных услуг «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва». В результате анализа было установлено, что «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» является современным, комфортабельным средством размещения, которое заботится о каждом клиенте и постоянно совершенствует качество предоставляемых услуг. Гостиница имеет развитую внутреннюю инфраструктуру, обеспечивающую предоставление широкого спектра дополнительных услуг. Предоставление дополнительных услуг является важным направлением деятельности гостиницы, поскольку обеспечивает более трети всех получаемых доходов.

Итак, гостиница использует стандартный процесс обслуживания гостей. За исключением организации предоставления дополнительных услуг, все остальные звенья технологической цепи обеспечивают предоставление основной услуги – проживания. В качестве преимущества организации обслуживания следует отметить использование современных технологий в виде специального мобильного приложения, позволяющего оперативно осуществлять заказ необходимых дополнительных услуг.

Таким образом, основными клиентами гостиницы являются люди в возрасте 26-60 лет (66%). При этом следует отметить значительную долю клиентов с детьми в возрасте 0-12 лет – 12%. Основная цель визита гостей – это деловые поездки, при этом, доля гостей прибывших с туристической целью является значительной – 41%. Следует отметить, что средний срок проживания гостей превышает 5 дней, а вместе с ростом продолжительности пребывания возрастает и потребность в широком ассортименте и высоком качестве дополнительных услуг.

Также 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. На основании проведенного опроса было установлено, что наиболее востребованными дополнительными услугами, которые сегодня отсутствуют в ассортименте «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва», по мнению респондентов, являются анимационные программы и развлечения для детей. Одной из основных проблем в организации дополнительных услуг является также невежливое обращение контактного персонала.

Далее на основании результатов анализа были разработаны практические рекомендации по совершенствованию организации дополнительных услуг в «АЗИМУТ Отель Олимпик Москва». Организацию дополнительных услуг

«АЗИМУТ Отель Олимпик Москва» предлагается совершенствовать в следующих направлениях:

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

Итак, в направлении расширения ассортимента дополнительных услуг предложено внедрение анимационных программ и оборудование детской игровой комнаты. Вторым важным направлением развития дополнительных услуг, на наш взгляд, является повышение качества предоставления дополнительных услуг. В этом направлении, с целью обеспечения дополнительного комфорта для отдельных категорий клиентов, предлагаем формировать индивидуальные программы. Также предложена реализация программ обучения и профессионального развития персонала гостиницы.

Также 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.

Таким образом, 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.

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.