

АВТОРЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: Разработка дополнительных услуг для повышения эффективности деятельности гостиниц (на примере отеля «Арарат Парк Хаятт Москва»)

Автор ВКР: Уртаева Виктория Таймуразовна

Научный руководитель ВКР: Канд. филол. наук., доцент кафедры туризма и гостиничного сервиса Давыденко Л.Г.

Актуальность темы исследования определяется тем, что в наше время деятельность по оказанию гостиничных услуг является развитой отраслью, обслуживающей большое количество потребителей. Это огромная индустрия, которая предлагает условия, способствующие удовлетворению разнообразных потребностей клиентов.

Предприятия гостиничного типа предоставляют своим клиентам целый комплекс основных услуг, но со временем они устаревают, поэтому с целью удержания гостей и получения максимальной прибыли гостиницам необходимо разрабатывать и внедрять дополнительные услуги.

Актуальной проблемой гостиничных предприятий является удовлетворение растущих требований со стороны потребителей к ассортименту гостиничных услуг. У гостиничных предприятий возникает необходимость разработки комплекса дополнительных услуг, которые будут в большей степени отвечать ожиданиям и потребностям клиентов.

Целью дипломной работы является разработка проекта комплекса дополнительных услуг для гостей из Германии и Польши в соответствии с учетом их менталитета и национальных особенностей.

Задачи:

- рассмотреть дефиниции понятий «гостиничная услуга», смысловое содержание основных и дополнительных услуг в гостиницах;
- рассмотреть типологию дополнительных услуг гостиницы и определить дифференциацию основных и дополнительных услуг в зависимости от класса отеля;
- рассмотреть качество гостиничных услуг;
- охарактеризовать гостиничную сеть Хаятт и отель «Арарат Парк Хаятт Москва»;
- провести структурный анализ основных и дополнительных услуг в гостинице «Арарат Парк Хаятт Москва»;
- разработать проект комплекса дополнительных услуг в гостинице «Арарат Парк Хаятт Москва» для гостей из Китая, Германии и Польши в соответствии с учетом их менталитета и национальных особенностей.

Теоретическая и практическая значимость работы состоит в том, что предложенный способ повышения эффективности деятельности гостиниц с помощью разработки дополнительных гостиничных услуг с учетом менталитета и национальных особенностей гостей, будет создавать условия для большего удовлетворения иностранных туристов, увеличения репутации гостиницы и получения наибольшей прибыли от дополнительных услуг. Предложенная разработка дополнительных услуг может быть использована в деятельности гостиницы «Арарат Парк Хаятт».

Результаты исследования. Можно сделать вывод о том, что гостиница «Арарат Парк Хаятт Москва» соответствует уровню 5 звезд и является универсальной в плане приема иностранных граждан. Номера оформлены не в определенном национальном стиле, а в современном и технологично оборудованном, а также в отеле есть все необходимое для комфортного пребывания. Если реализовать предложения по поводу введения дополнительных услуг для гостей с учетом менталитета и национальных особенностей, то гостиница «Арарат Парк Хаятт Москва» станет еще более привлекательной для гостей из определенных стран.

Рекомендации. Введение комплекса дополнительных услуг для гостей с учетом менталитета и национальных особенностей позволит гостинице «Арарат Парк Хаятт Москва» удовлетворять потребности гостей из разных стран и получать дополнительную прибыль наряду с прибылью от продажи основного продукта, а так же даст возможность отличить основной продукт от продуктов-конкурентов. Правильная организация процесса внедрения и предоставления дополнительных услуг обуславливает возможность расширения перечня предложений для клиентов гостиницы и привлечения дополнительных категорий потребителей.