

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»**

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
«Гостиничное дело»

Д-р техн. наук, профессор

\_\_\_\_\_ О.В. Пасько

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)**

Тема: «Культура обслуживания и деловой этикет на  
предприятиях индустрии гостеприимства» (на примере ООО  
«Курорт Красная Пахра»))»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы

Егорова Екатерина Александровна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Руководитель:

Канд. пед. наук, доцент

Ковалева Наталья Иосифовна

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Москва 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1. Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях индустрии гостеприимства.....	5
1.1. Понятие культуры обслуживания на предприятиях гостеприимства.....	5
1.2. Понятие и сущность делового этикета в гостиничной индустрии.....	10
1.3. Стандарты делового общения в гостиничной индустрии.....	18
Глава 2. Культура обслуживания и деловой этикет на примере гостиничного комплекса ООО «Курорт Красная Пахра» .....	26
2.1. Характеристика гостиницы ООО «Курорт Красная Пахра».....	26
2.2. Особенности культуры обслуживания и делового этикета в гостинице ООО «Курорт Красная Пахра» .....	38
2.3. Рекомендации по улучшению культуры обслуживания в гостинице ООО «Курорт Красная Пахра».....	50
Заключение.....	60
Список литературы.....	63
Приложение.....	67

## ВВЕДЕНИЕ

В наше время широкое распространение получил гостиничный бизнес. Связи с этим стало распространённое явление открытие небольших частных отелей. В первую очередь, это связано с колоссальным развитием отечественной российской инфраструктуры, и так же с появлением новых категорий гостей гостиниц.

Индустрия гостеприимства представляет из себя динамичную отрасль. В хозяйственной деятельности предприятия требуется правильный подход в обслуживании гостей гостиниц. Таким образом, одной из задач персонала, любой гостиницы, является удовлетворение потребностей и запросов клиентов.

Культура обслуживания – это система убеждений и ценностей, поддерживаемых предприятием гостиничного хозяйства, где главной целью является предоставление качественных услуг потребителю на основе определённых правил, системы поощрений, процедур и действий. Через персонал гостиница показывает высокую культуру обслуживания. Каждый сотрудник должен обладать всеми навыками хорошей работы, быть хорошо обученным, талантливым, должен ясно понимать требования клиентов и руководства. Для соответствия высоким стандартам гостиничного предприятия, персонал должен: во-первых, знать этические и профессиональные требования, а во-вторых, в совершенстве владеть ими.

Тема работы является актуальной, поскольку в наши дни качество и культура обслуживания является одной из важных частей индустрии гостеприимства. Изрядно гостиницы отражают низкую культуру обслуживания, так как сотрудники гостиницы не соблюдают элементарных норм делового этикета. И все это ведёт к потере конкуренции, общего рейтинга среди других гостиниц, постоянных клиентов и наносит ущерб имиджу гостиницы.

Объектом бакалаврской работы является деятельность гостиницы «Курорт Красная Пахра».

Предмет – применение делового этикета и культуры обслуживания в