

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

_____ Пасько О.В.

«_____» _____ 201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Совершенствование организации и обслуживания клиентов в
гостинице (на примере ООО «Тайм Тур Измайлово» гостиница
«Дельта»))»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы

Плаксына Валерия Евгеньевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль «Гостиничная деятельность»

«__» _____ 201_ г.

Руководитель:

Канд. пед. наук, доцент

Ковалева Наталья Иосифовна

«__» _____ 201_ г.

Москва 2017

Содержание

Введение	3
1. Теоретические основы организации обслуживания клиентов в гостинице.....	6
1.1. Понятие гостиничной услуги и сервиса.....	6
1.2. Социально-психологический портрет потребителя гостиничных услуг.....	16
1.3. Методики определения уровня качества обслуживания.....	17
2. Анализ организации обслуживания клиентов в гостинице «Дельта»	26
2.1. Общая характеристика и анализ деятельности гостиницы «Дельта».....	26
2.2. Анализ деятельности службы приема и размещения гостей гостиницы.....	32
2.3. Технология обучения персонала эффективному обслуживанию клиентов в гостинице «Дельта».....	45
2.4. Мероприятия по повышению качества обслуживания в гостинице «Дельта»	49
Заключение.....	57
Список использованных источников.....	59
Приложения.....	63

Введение

Сфера гостиничных услуг является в настоящее время одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики, формирующей значительную часть доходов государства, выступающей своеобразным «локомотивом» в развитии сферы услуг и других видов деятельности.

В последние годы, в связи с повышением уровня жизни населения, развитием деловой активности, внутреннего и въездного туризма, спрос на гостиничные услуги в России постоянно повышается и сейчас существенно превышает предложение по количественным и качественным показателям.

Тема выпускной квалификационной работы: «Совершенствование организации и обслуживания клиентов в гостинице (на примере ООО «Тайм Тур Измайлово» гостиница «Дельта»»).

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне – задача непростая и затратная. Но проведение всех необходимых мероприятий в этом направлении окупается и приносит повышение доходности отеля при грамотном подходе к нововведениям. Ведь если клиент отбывает из гостиницы, полностью удовлетворенный обслуживанием, то не только он сам может стать в будущем источником постоянного дохода, но и его друзья, коллеги, родственники, которым он будет рекомендовать данный отель.

Высокое качество обслуживания является одной из основных задач, стоящих перед гостиницей. Поэтому для того, чтобы качество услуг всегда оставалось на высоком уровне, необходимо наладить хорошие коллективные отношения между работниками, должен присутствовать постоянный и эффективный контроль со стороны руководства, должны непрерывно и вовремя проводиться работы по улучшению методов обслуживания, расширению предоставляемых услуг. В понимании гостей, гостиница – это та же квартира, с уютными комнатами, оборудованными всем необходимым для проживания. Но перечень гостиничных услуг весьма разнообразен.