

А  
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.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Совершенствование методов качества обслуживания  
гостя»

Выполнила:

Студентка 4-го курса группы Г31301-у

Спиридонова Татьяна Владимировна

Направление подготовки: 43.03.03.

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Руководитель:

Д-р ист. наук, профессор

Авилова Наталья Леонидовна

\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Москва 2017

А

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы управления качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.....	6
1.1. Организация обслуживания гостей в гостиничном предприятии.....	6
1.2. Сущность и значение управления качеством услуг .....	16
1.3. Управление качеством гостиничных услуг.....	26
Глава 2. Анализ качества обслуживания в отеле «Брайтон» .....	34
2.1 Характеристика отеля «Брайтон» .....	34
2.2. Анализ рынка, конкурентный анализ и оценка конкурентоспособности отеля «Брайтон» с позиции качества обслуживания .....	44
2.3. Разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания гостей в отеле «Брайтон». Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	61
Заключение.....	68
Список использованных источников.....	72
Приложение.....	77

## Введение

Актуальность темы исследования состоит в том, что в условиях рынка качество обслуживания и его организация являются важнейшим фактором повышения конкурентоспособности услуги и предприятия. В настоящее время наиболее жизнеспособными предприятиями в индустрии гостеприимства оказываются те, которые ориентированы на клиента и его потребности. Выбор объекта размещения осуществляется потребителем на основе объективных и субъективных факторов, наиболее важными из которых выступают не только цена за номер, расположение гостиницы или отеля, но и качество предоставляемых услуг.

В виду того, что для постояльца гостиницы наряду с ценой решающим мотивационным фактором выступает качество оказываемых услуг и обслуживания, ни одно гостиничное предприятие, нацеленное на долгосрочный рост и развитие, не может обойти этот вопрос стороной, а качество обслуживания требует постоянного совершенствования.

Целью настоящего исследования является анализ методов совершенствования качества обслуживания гостя на примере SPA-отеля «Брайтон» и разработка рекомендаций по повышению качества гостиничных услуг и обслуживания в гостинице.

Указанная цель обусловила постановку следующих основных задач работы:

- рассмотреть теоретические основы управления качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства;
- рассмотреть особенности организации обслуживания гостей в гостиничном предприятии;
- исследовать сущность и значение управления качеством услуг;
- охарактеризовать деятельность отеля «Брайтон»;
- проанализировать качество обслуживания гостей в отеле;
- оценить конкурентоспособность отеля «Брайтон» с позиции качества