

**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.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)**

Тема: «Технология повышения качества уровня сервиса в  
гостиничных предприятиях (на примере ООО «Hill Hotel»)»

Выполнила:

Студентка 4 курса Г31302-У группы

Григорьева Ирина Евгеньевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель:

Канд. экон. наук, доцент

Малолетко Дмитрий Николаевич

\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Москва 2017

## Содержание

Введение.....	4
Глава 1. Уровень сервиса в гостиничном бизнесе и характеристика его качества.....	7
1.1 Характеристика уровней сервиса в отношении гостиниц.....	7
1.2 Характеристика и составляющие системы управления качеством сервиса в гостиничных предприятиях.....	10
1.3 Характеристика стандартов качества уровня сервиса в гостиничных предприятиях.....	22
Глава 2. Анализ технологий повышения качества уровня сервиса в Hill Hotel.....	27
2.1 Характеристика Hill Hotel как объекта исследования.....	27
2.2 Анализ уровня сервиса Hill Hotel.....	33
2.3 Анализ технологий повышения качества сервиса в Hill Hotel.....	36
2.4 Пути повышения качества уровня сервиса в Hill Hotel .....	40
2.5 Предложения по внедрению новых способов повышения качества уровня сервиса в гостиничных предприятиях.....	65
Заключение.....	66
Список использованных источников.....	71

## Введение

В современных условиях жесткой конкуренции между гостиничными предприятиями, зачастую некачественный сервис ведёт к снижению доходов, потере клиентов и, как следствие снижению конкурентоспособности гостиничного предприятия, что и определило выбор темы выпускной квалификационной работы.

Актуальность выбранной темы исследования обусловлена тем, что конкурентная среда гостиничного бизнеса практически сформирована как в России в целом, так и в Москве, в частности. Чтобы получать стабильные доходы и добиться роста прибыли, современные гостиницы должны постоянно заботиться о повышении качества уровня сервиса.

В условиях острой конкуренции на рынке гостиничных услуг, предприятия должны уделять особое внимание анализу и повышению собственной конкурентоспособности среди равных по классу заведений. В отличие от рынка промышленных товаров и продовольствия, у гостиниц есть ряд особенностей в развитии собственной конкурентоспособности.

Главной проблемой гостиничного бизнеса является потеря своих постоянных клиентов и отсутствие новых постояльцев, как следствие это снижает прибыль гостиницы, что впоследствии может привести к ухудшению общего состояния гостиничного предприятия.

На сегодняшний момент конкуренция в гостиничном бизнесе очень большая, т.к. уже открыто и каждый день открывается множество гостиничных предприятий. Ввиду сильной конкуренции следует искать слабые стороны конкурентов, укреплять свои сильные стороны и искоренять слабые, внедрять инновации для того, чтобы быть привлекательней для гостей, чем другие предприятия.

Устойчивая деятельность гостиничного бизнеса считается одним из обстоятельств конкурентоспособности. Финансовую стабильность такой организации необходимо определить, как конкурентное преимущество, так как