

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: «Роль стандартов в повышении качества гостиничных услуг (на примере
отеля «Фореста фестиваль парк»)»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы

Сосновская Евгения Сергеевна

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
Глава I. Теоретические основы стандартов качества обслуживания в гостиничной индустрии.....	6
1.1 Понятие стандарта, виды стандартов и их характеристика. Значение стандартов для гостиниц. Международные, межгосударственные и национальные стандарты в индустрии гостеприимства.....	6
1.2 Внутренние стандарты средств размещения и параметры качества гостиничных услуг.....	20
Глава II. Анализ влияния стандартов на качество гостиничных услуг в отеле «Фореста фестиваль парк».....	25
2.1 Характеристика отеля «Фореста фестиваль парк».....	25
2.2 Анализ стандартов обслуживания гостей в отеле «Фореста фестиваль парк»	40
2.3 Разработка предложений по совершенствованию стандартов с целью повышения качества услуг в отеле «Фореста фестиваль парк».....	54
Заключение	65
Список литературы.....	67
Приложение.....	71

Введение

Индустрия гостиничного дела в России возникла с появлением и развитием тесных связей между людьми, становлением торговых отношений с соседними государствами, необходимостью совершения всевозможных поездок. Возникновение и развитие гостиничной индустрии связывается с историей развития человека. Первая гостиница появилась более двух тысяч лет назад, на Древнем Востоке.

Немного позже, в эпоху Древнего Рима начали появляться здания, в которых размещались на ночлег чиновники, выезжающие по делам империи. Постройки находились вдоль дорог и явились толчком к возникновению постоянных дворов. Конечно, ничего общего с современными отелями они не имели, но стали их предшественниками.

Одним из важнейших понятий, которые используются в истории туризма и гостеприимства, является гостеприимство.

У разных народов мира складывались различные традиции и обычаи встречать гостей. Термин гостеприимство происходит от старо-французского слова *hospice* (хоспис), что означает странноприимный дом. В контексте изучения туризма как раздела культуры - это собирательное название системы обслуживания людей, находящихся в путешествии, на отдыхе вдали от своего дома.

Гостеприимство включает в себя такие важнейшие направления деятельности, как размещение и питание гостей, предоставление разного рода социокультурных услуг, в том числе развлекательных, проведение конференций, организация экскурсий.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что активное и рациональное применение в своей деятельности международных стандартов обслуживания экономически весьма целесообразно для российских предприятий сферы гостиничной индустрии. Это позволяет обеспечить требуемое качество услуг, организовывать отлаженный и непрерывный