

## Оглавление

Введение .....	3
Глава 1. Теоретические основы стандартов обслуживания в обеспечении качества услуг.....	5
1.1 Стандарты обслуживания: понятие, характеристика.....	5
1.2 Процесс формирования стандартов обслуживания .....	8
1.3 Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.....	13
1.4 Анализ нормативно – правовых актов, регулирующих гостиничную деятельность.....	18
Глава 2. Анализ качества обслуживания в гостиничном комплексе «SK Royal Hotel Moscow».....	32
2.1 Общая характеристика гостиницы «SK Royal Hotel Moscow». ....	32
2.2 Стандарты обслуживания в гостинице SK Royal Moscow.....	37
2.3 Анализ и пути совершенствования обслуживания в гостинице SK Royal Moscow.....	41
Заключение.....	47
Список использованных источников.....	50
Приложение.....	52

## **Введение.**

Наиболее важной, среди проблем, выдвигаемых туризмом, является проблема обслуживания и соблюдения стандартов обслуживания в гостиницах.

В данной выпускной квалификационной работе содержательно рассмотрены особенности обслуживания клиентов гостиницы «SK ROYAL HOTEL MOSCOW» города Москвы.

На наш взгляд, актуальность данной темы заключается в том, что на сегодняшний день город посещают не только русские туристы, но и гости из-за рубежа. В Москве проводятся конференции, выставки, спортивные соревнования и кинофестивали. В последнее время требования к качеству услуг и сервису у туристов сильно возросли, но не все гостиницы соответствуют требованиям европейского уровня. Поэтому присутствует необходимость реконструкции гостиниц, в разработке программ по приему и обслуживанию туристов и подготовке высококвалифицированного персонала. Именно поэтому данная тема актуальна для исследования.

Насколько хорошо иностранец чувствует себя в нашей стране, отдыхая в отменных гостиницах и туристических комплексах, настолько российский гостиничный сервис ценится в мире.

Объект исследования – деятельности гостиницы SK Royal Moscow.

Предмет исследования – роль стандартов обслуживания в обеспечении качества услуг в гостинице SK Royal Moscow.

Цель исследования – рассмотреть особенности стандартов и найти пути совершенствования обслуживания туристов в гостиницах, на примере гостиницы SK Royal Moscow.

Исходя из цели, поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы стандартов обслуживания их содержание;
- проанализировать процесс формирования стандартов обслуживания;
- охарактеризовать деятельность гостиницы SK Royal Moscow;