

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничного дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
«Гостиничное дело»  
Д-р техн. наук, проф. Пасько О.В.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(дипломная работа )

Тема: «Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях индустрии гостеприимства»

Выполнил:  
Студент 6 курса ГЗ1001 группы  
Цой Артур Алексеевич  
Специальность 100201.65 «Туризм»  
Специализация: Технология и организация  
гостиничных услуг «

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Руководитель:  
К.э. н., доц. Никольская Елена

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Москва 2016

Содержание	
Введение	3
ГЛАВА 1. Теоретические основы оценки качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства	8
1.1. Основные понятия и виды качества	8
1.2. Технологический процесс обслуживания клиентов	11
1.3. Методы, факторы и критерии оценки качества гостиничных услуг	15
ГЛАВА 2. Анализ качества обслуживания в гостиничном комплексе «Принц»	37
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса «Принц»	37
2.2. Анализ методов оценки качества обслуживания в гостиничном комплексе «Принц»	40
2.3. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания	47
ГЛАВА 3 Рекомендации по совершенствованию методов оценки качества обслуживания	50
3.1. Разработка инновационных методов оценки персонала	50
3.2. Внедрение современных технологий на предприятии	56
3.3. Контроль с установлением четких ролей и рамок ответственности персонала	64
Заключение	68
Список использованной литературы	72

## Введение

Потенциал московского гостиничного рынка эксперты оценивают как один из самых высоких в мире. Роль Москвы как делового, финансового и культурного центра в долгосрочной перспективе будет увеличиваться, а это означает, что будет расти число лиц, посещающих город с деловыми, профессиональными и туристскими целями.

По оценке Всемирной туристической организации (UNWTO) к 2020 г. Россия может войти в первую десятку стран, в которых туризм занимает определяющее место. Именно в России, согласно оценкам экспертов UNWTO, туризм будет развиваться ускоренными темпами, а больше всего туристов будет принимать Москва: в 2020 году – около 9 млн человек. По данным консалтинговой компании NAI Becar1 в Москве в 2009 году насчитывалось 237 гостиниц совокупным номерным фондом более 35 тыс. номеров, из которых:

- класс «люкс» (5 звезд) – 2 902;
- бизнес-класс (4 звезды) – 6 913;
- средний класс (3 звезды) – 16 047;
- экономкласс – 9 466.

Основная часть гостиниц Москвы, около 50%, сконцентрирована в Центральном и Северо-Восточном округах. В центре расположены все гостиницы категории «5 звезд», а также большая часть гостиниц категории «4 звезды». Высококласные гостиницы ориентируются на крупные иностранные фирмы и гостей, приезжающих в Москву с деловыми целями. Доля российских клиентов в таких гостиницах невелика. Российские командировочные и туристы предпочитают гостиницы среднего и экономкласса, которых в Москве не хватает. Сравнивая обеспеченность