

Выпускная квалификационная работа на тему:

**Управление качеством
обслуживания в гостиничной
сфере (на примере отеля
«Крым» г. Ялта)**

Выполнила:

Студентка 5 курса

Группы 521

Воронина Евгения

Николаевна

Актуальность данной темы обуславливается необходимостью в нынешних условиях перехода к рыночным отношениям поиска лучших управленческих решений, совершенствование управления в сфере гостеприимства.

Целью написания работы является рассмотрение и изучение проблем качества услуг в управлении гостиничным предприятием. Изучение данной проблемы осуществлялось на примере деятельности отеля «Крым», находящегося на побережье Черного моря г. Ялта.

Задачи поставленные перед нами:

- рассмотреть понятие, виды и особенности услуг
- изучить сущность и значение управления качеством услуг
- рассмотреть деятельности качества обслуживания гостиницы
- проанализировать конкурентоспособность гостиницы «Крым» с позиции качества обслуживания
- разработать мероприятия по повышению качества обслуживания

Объектом исследования является отель «Крым»,

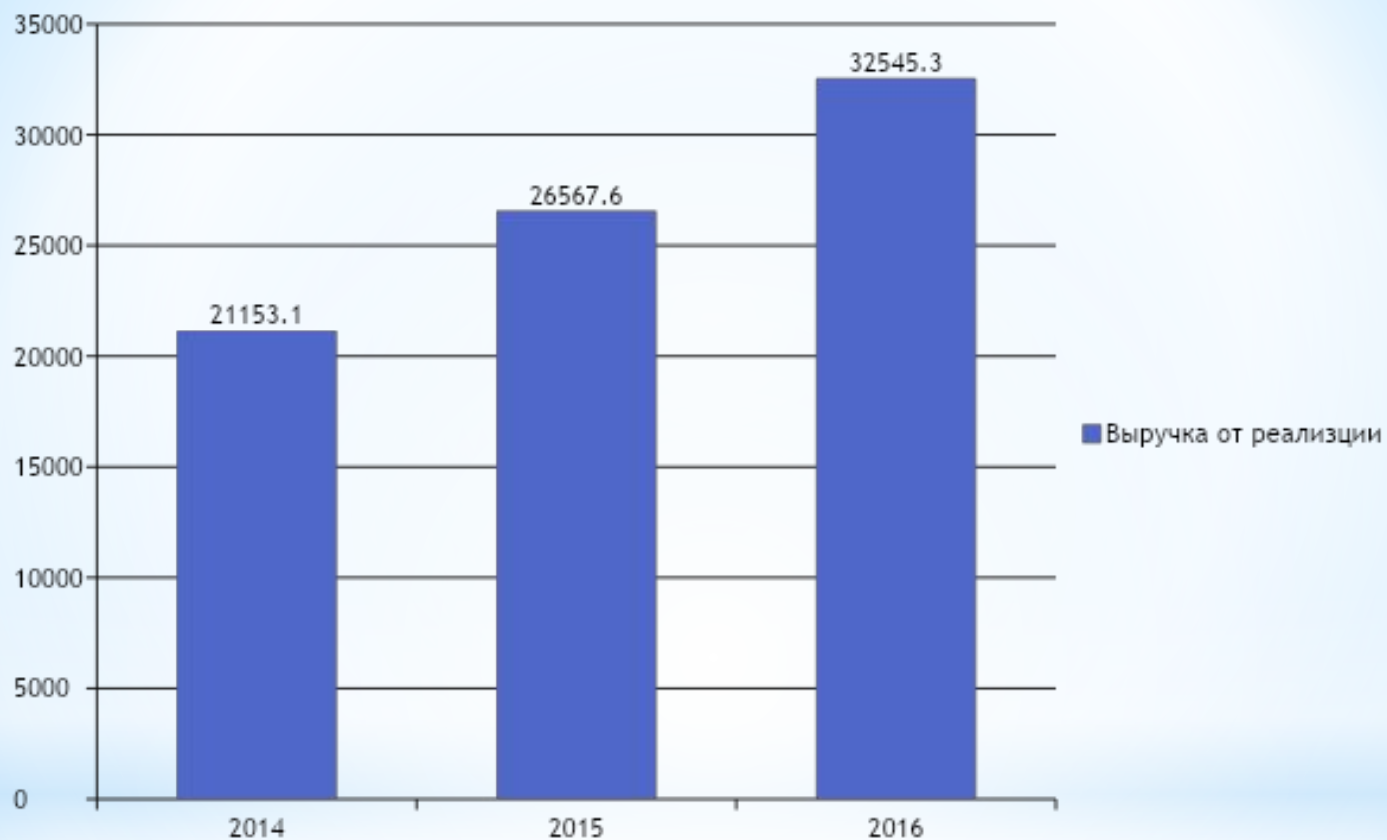
Предметом исследования – гостиничный услуги

Пятиэтажное здание «Крым» 1917 года постройки
располагается на центральной площади Ялты,
неподалеку от и морского порта.

**Численность заселения в гостинице «Крым» за
2013-2016гг.**

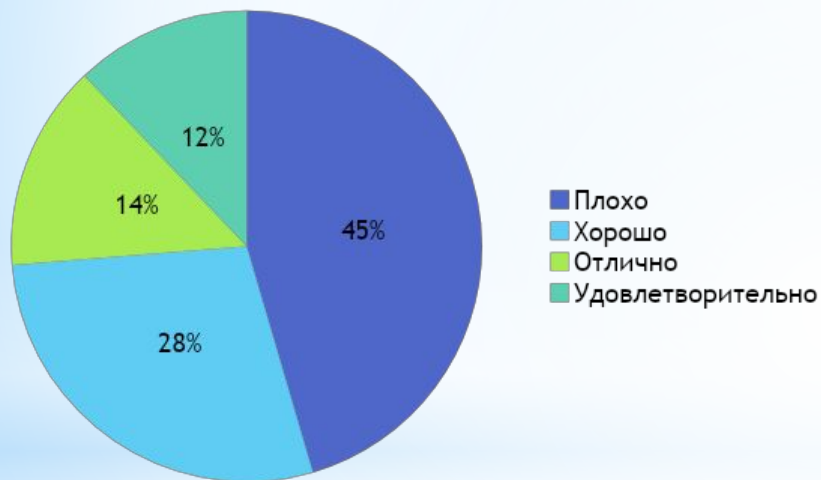
Месяц	2013	2014	2015	2016
январь	30	37	28	37
февраль	55	42	38	39
март	75	90	90	164
апрель	254	204	180	284
май	596	612	483	532
июнь	748	653	635	597
июль	607	661	607	598
август	511	636	773	806
сентябрь	668	559	558	602
октябрь	107	56	63	96
ноябрь	82	86	72	113
декабрь	224	270	297	310
Итого	3957	3906	3824	4178

Выручка от реализации за 2014-2016гг.

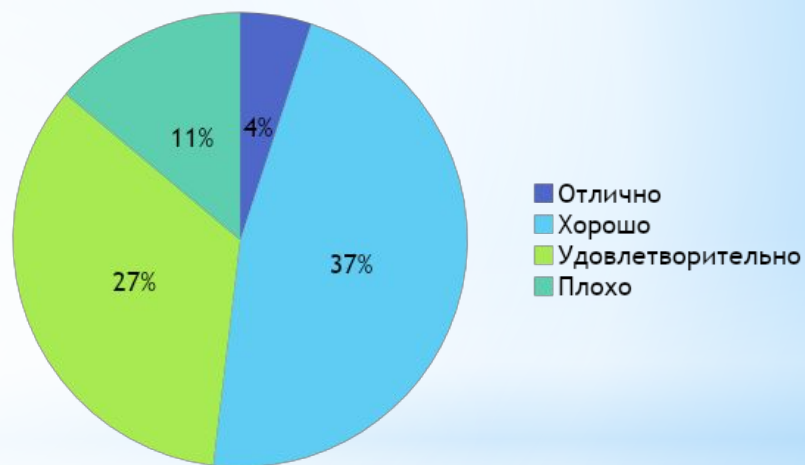


Анализ деятельности качества обслуживания гостиницы

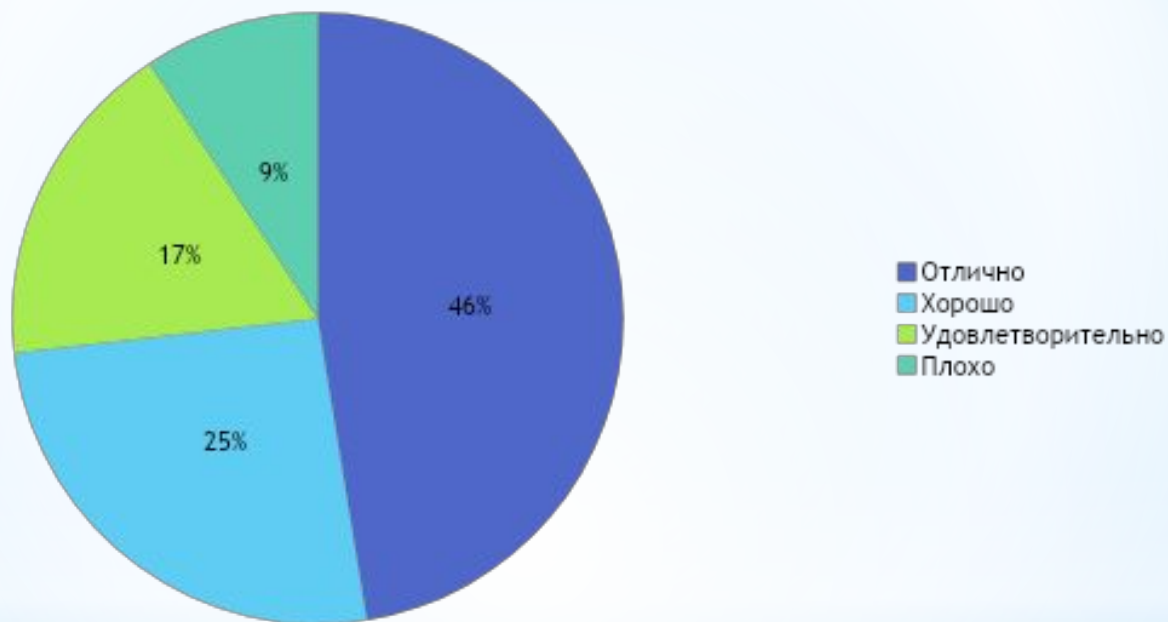
Чистота в номере гостиницы «Крым».



Доброжелательность персонала в гостинице



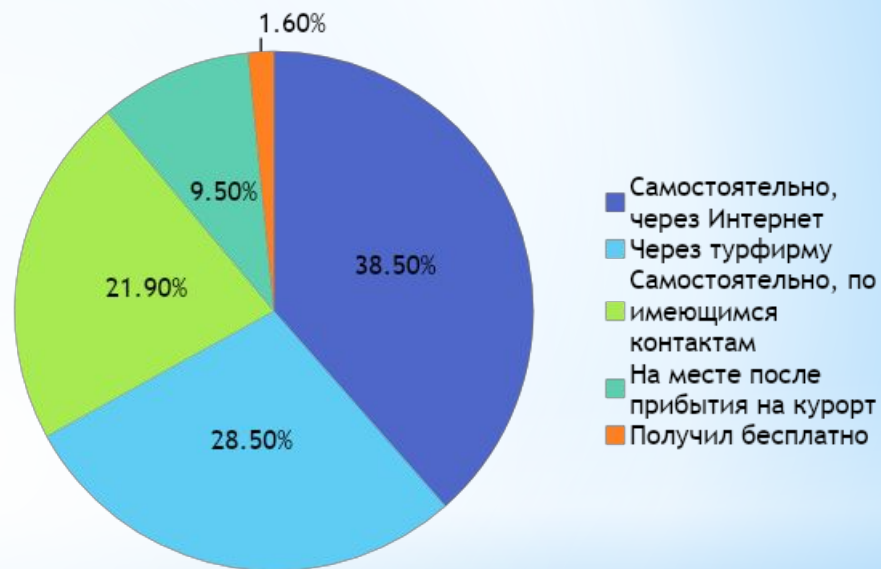
Удовлетворенность клиентов питанием



Распределение туристов по регионам за 2016г.



Способ приобретения путевки туристами в Республику Крым



Оценка конкурентоспособности отелей»

оценки	«Ялта - Интурист»	«Бристоль»	«Ореанда»	«Крым».
персонала	7	7	9	7
Качество обслуживания	8	6	8	7
Уровень цен	7	7	6	8
Уровень рекламной активности	9	6	9	7
Спектр дополнительных услуг	8	7	9	7
Репутация клиентов)	7	6	8	6
Итого:	46	39	49	42

Заключение

1. Показано, что качество обслуживания является главенствующим фактором повышения конкурентоспособности на рынках гостиничных услуг Республики "Крым"
2. Проведен SWOT-анализ деятельности отеля "Крым", позволивший определить приоритеты ее совершенствования.
3. Рекомендованы следующие мероприятия по улучшению качества обслуживания в отеле "Крым":
 - 1) введение пакета услуг в гостинице «Крым»;
 - 2) бесплатный трансфер до отеля;
 - 3) предоставление экскурсий для посетителей
 - 4) улучшение отеля, для более удобного бронирования номеров;
 - 5) мероприятий по диагностики текущего качества обслуживания
4. Реализация предложенных мероприятий позволит получить дополнительный эффект в виде дополнительной прибыли размере 1 448 833,28 тыс. руб. в год

**Благодарю
за
внимание!**

Симферополь2017