

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

# Повышение качества обслуживания гостей в гостинице бизнес-класса

Направление: Гостиничное дело

Студент: Иванов И.И.

Руководитель: канд. наук Петрова А.А.

**Повышение качества гостиничного  
сервиса**

## Почему тема важна для защиты

### Проблема

Гости положительно оценивают расположение гостиницы, но жалуются на скорость заселения, реакцию персонала и качество обратной связи.

### Противоречие

Отель конкурирует в бизнес-сегменте, где важны скорость и предсказуемость сервиса, но часть процессов остается не стандартизированной.

### Практический эффект

Снижение числа жалоб, рост повторных бронирований и улучшение рейтинга на онлайн-площадках.

В гостиничном бизнесе качество обслуживания быстро отражается на загрузке и репутации. В дипломной работе рассмотрены реальные точки контакта гостя с отелем: бронирование, заселение, проживание, решение проблем и выезд. На этой основе предложен набор изменений для службы приема и размещения.

# Логика дипломного исследования

## Объект исследования

Гостиница бизнес-класса "Атриум".

## Цель работы

Разработать мероприятия по повышению качества обслуживания гостей и оценить их влияние на показатели отеля.

## Предмет исследования

Процесс обслуживания гостей на этапах бронирования, заселения, проживания и выезда.

## Задачи исследования

проанализировать стандарты качества гостиничного сервиса;  
изучить отзывы гостей и внутренние данные по жалобам;  
провести оценку проблемных этапов обслуживания;  
предложить регламенты и инструменты контроля качества;  
рассчитать ожидаемый эффект от внедрения мероприятий.

## Как проводилось исследование

Метод	Назначение
Анализ отзывов	выявление повторяющихся жалоб
Анкетирование гостей	оценка удовлетворенности
Mystery guest	проверка соблюдения стандартов
SERVQUAL	оценка разрыва ожиданий и восприятия

### База исследования

Гостиница "Атриум": 86 номеров, средняя загрузка 68%, данные за 2024 год.

### Период анализа

Январь - декабрь 2024 года, прогноз на 2025 год.

### Ожидаемый результат

Рост индекса удовлетворенности гостей и сокращение времени решения типовых запросов.

## Ключевые результаты анализа

Показатель	2024	Цель 2025
Среднее время заселения	12 мин	6 мин
Жалобы на сервис	34 в мес.	18 в мес.
Рейтинг онлайн	4,2	4,6
Повторные бронирования	21%	28%

### Динамика показателей



Слабые места связаны с регламентами фронт-офиса и отсутствием единой системы обработки обратной связи.

## Что предлагается изменить

### Стандарт быстрого заселения

Предзаполнение данных, приоритетные стойки для бизнес-гостей, контроль времени регистрации.

### Скрипты решения жалоб

Единый порядок реакции: принять обращение, назначить ответственного, зафиксировать срок решения.

### Ежедневный сервис-брифинг

Перед сменой обсуждаются заезды, VIP-гости, жалобы предыдущего дня и загрузка служб.

### Карта гостевого пути

Контроль точек контакта от бронирования до выезда, отдельные метрики для каждого этапа.

## Этапы реализации предложений

Этап	Срок	Содержание	Результат
Аудит сервиса	2 недели	анализ отзывов и наблюдение	карта проблем
Разработка стандартов	3 недели	регламенты ресепшен и жалоб	пакет документов
Обучение персонала	2 недели	тренинг и чек-листы	подготовленная смена
Контроль качества	ежемесячно	анкеты и mystery guest	отчет руководству

### Контроль выполнения

Оценка проводится по времени заселения, числу жалоб, рейтингу в онлайн-сервисах, повторным бронированиям и результатам проверки тайным гостем.

## Прогнозируемый результат после внедрения

Показатель	До	После
Время заселения	12 мин	6 мин
Жалобы	34 в мес.	18 в мес.
Рейтинг	4,2	4,6
Повторные бронирования	21%	28%

### Сравнение до и после



Мероприятия дают измеримый результат: меньше жалоб, быстрее обслуживание и выше вероятность повторного выбора гостиницы.

## Основные выводы дипломной работы

изучены подходы к оценке качества гостиничного обслуживания;  
проанализированы отзывы гостей и проблемные этапы сервиса;  
разработаны мероприятия для службы приема и размещения;  
предложена система контроля качества по ключевым метрикам;  
ожидается рост рейтинга гостиницы с 4,2 до 4,6.

### Результат защиты

Рекомендации применимы для гостиниц бизнес-класса с похожей структурой обслуживания.