

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И
ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**
**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

КАФЕДРА «ТУРИЗМ И СЕРВИС»

На правах рукописи
УДК: 339.54

КАМОЛОВ МИРАЗИЗ АВАЗ УГЛИ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

ДИССЕРТАЦИЯ


на соискание степени магистра по направлению
71010401 - «Туризм (по направлениям деятельности)»


Научный руководитель:
доцент кафедры «Туризм и сервис»,
Сафаева С.Р.

Ташкент 2023

Диссертация прошла предварительную защиту на кафедре «Туризм и сервис» № 5
протокола «24» 04 2023 год.

Заведующий кафедры: Ахмедов И.А. 
подпись 05.05.2023
дата

Научный руководитель: Сафаева С.Р. 
подпись 03.05.23
дата

Магистр: Камолов М.А. 
подпись 03.05.23
дата

Диссертация зарегистрирована факультетом «Международный туризм»
№ 808-Т протокола «20» 12 2021 год.

АННОТАЦИЯ

Диссертация направлена на разработку рекомендаций отечественным гостиницам по совершенствованию механизмов обслуживания в гостиничном предприятии для повышения качества обслуживания. Актуальность исследования продиктована тем фактом, что в настоящее время в жестких условиях функционирования и конкурентной борьбы выживут только те средства размещения, которые контролируют качество обслуживания своих гостей. Гостиничная индустрия развивается, и с каждым годом появляются новые гостиницы и модернизируются старые. Всем предприятиям необходимо усовершенствовать свои услуги для достижения новых высот в бизнесе. На гостиничные услуги значительное влияние оказывают внешние и внутренние факторы, которые необходимо учитывать и адаптироваться под все изменения внутренней и внешней среды. В настоящее время гостиничные услуги все чаще представляются в виде комплексного гостиничного продукта, предоставляющего туристу максимальное количество удобств, помноженное на гостеприимство и радушие персонала. Гостиница представляет собой большую систему, внутри которой взаимодействует огромная численность отдельных элементов – служб. Одной из наиболее ключевых служб в каждой гостинице, считается служба приема и размещения. Она является связующим звеном меж работой практически всех подразделений гостиницы, таких как, к примеру, инженерная служба, служба горничных, отдел бронирования. В гостиничном предприятии нет главных служб, но служба приёма и размещения является сердцем гостиницы, центром решения возникающих вопросов и проблем гостей.

Ключевые слова: *гостиничные услуги, гостиница, качество обслуживания, управление*

SUMMARY

The dissertation is aimed at developing recommendations for domestic hotels on improving service mechanisms in a hotel company to improve the quality of service. The relevance of the study is dictated by the fact that at present, in the harsh conditions of functioning and competition, only those accommodation facilities that control the quality of service for their guests will survive. The hotel industry is developing, and every year new hotels appear and old ones are modernized. All businesses need to improve their services to achieve new business heights. Hotel services are significantly influenced by external and internal factors that must be taken into account and adapted to all changes in the internal and external environment. Currently, hotel services are increasingly presented as a complex hotel product that provides the tourist with the maximum number of amenities, multiplied by the hospitality and cordiality of the staff. The hotel is a large system, within which interacts a huge number of individual elements - services. One of the most key services in every hotel is the reception and accommodation service. It is the link between the work of almost all departments of the hotel, such as, for example, the engineering service, maid service, reservation department. There are no main services in the hotel company, but the reception and accommodation service is the heart of the hotel, the center for solving emerging issues and problems of guests.

Keywords: *hotel services, hotel, service quality, management*

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	3
Содержание.....	5
Список таблиц.....	7
Список рисунков.....	8
Список сокращений.....	9
Введение	10
Актуальность темы диссертации и его обоснование.....	11
Цели и задачи исследования.....	11
Основные проблемы и аспекты исследования.....	12
Объект и предмет исследования.....	13
Научная новизна исследования	13
Краткое содержание глав диссертации.....	14
ГЛАВА 1. Литературный обзор	16
1.1. Комментарии к научно-теоретическим взглядам по теме..	16
1.2. Комментарии к национальным нормативно-правовым документам по теме	19
ГЛАВА 2. Методология	22
2.1. Процесс сбора данных.....	22
2.2. Методы используемые при анализе.....	23
2.3. Необходимые условия для проведения исследования.....	23
2.4. Ожидаемые проблемы в процессе исследования и их решение...:.....	24
2.5. Научные и практические результаты, ожидаемые от исследования.....	24
ГЛАВА 3. АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ	26
3.1. Анализ качества предоставляемых услуг в отеле «Krokus	

	Plaza».....	26
3.2.	Принципы повышения качества обслуживания в гостинице.....	32
3.3.	Механизм оптимизации действий для достижения устойчивого конкурентного преимущества гостиницы «Krokus Plaza».....	47
3.4.	Механизм цифровизация гостиничного хозяйства, для повышения качества обслуживания	62
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68
	Список использованной литературы.....	72

ВВЕДЕНИЕ

В условиях жесткой конкуренции гостиничные предприятия осуществляют поиски современных методов повышения конкурентоспособности и формирования спроса на гостиничные услуги. Одним из способов обеспечения конкурентоспособности гостиницы является повышение качества обслуживания гостиничных услуг. Особенностью сферы гостеприимства является то, что гостиничные услуги производятся персоналом в тесном контакте с клиентами, качество услуг напрямую зависит от квалификации персонала. Именно поведение персонала в процессе оказания услуги и влияет на решение клиента вернуться в отель повторно. Поэтому проблема повышения качества обслуживания гостиничных услуг становится одной из приоритетных задач в гостинице.

Гостиница представляет собой большую систему, внутри которой взаимодействует огромная численность отдельных элементов – служб. Одной из наиболее ключевых служб в каждой гостинице, считается служба приема и размещения. Она является связующим звеном между работой практически всех подразделений гостиницы, таких как, к примеру, инженерная служба, служба горничных, отдел бронирования. В гостиничном предприятии нет главных служб, но служба приёма и размещения является сердцем гостиницы, центром решения возникающих вопросов и проблем гостей. Служба приема и размещения является основным центром взаимосвязи со всеми постояльцами гостиницы, сюда стекаются все сведения от посетителя, о посетителе и для посетителя. В связи с этим верное функционирование этой службы во многом определяет работу гостиничной организации в целом, не нарушая цикл обслуживания клиента. В этих условиях гостиницам необходимо обеспечить повышение эффективности своей деятельности за счёт всех возможных ресурсов и в первую очередь её трудовых ресурсов, так как в