

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ
Кафедра международного туризма

Аннотация дипломной работы

**Пути повышения качества предоставляемых услуг в гостиничном
бизнесе (на примере ООО «МПС-Отель»)**

Воронова Карина Александровна

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор
Л.Н. Давыденко

Минск, 2024

АННОТАЦИЯ

1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления перечня условных обозначений и сокращений, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 3 иллюстраций, 1 таблицы, списка использованных источников и литературы. Общий объем работы составляет 65 страниц. Список использованных источников и литературы занимает 4 страницы и включает 54 позиции.

2. Перечень ключевых слов

КАЧЕСТВО УСЛУГ, ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС, ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПОТРЕБНОСТЬ КЛИЕНТОВ, КАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС.

3. Текст аннотации

Объект исследования: общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс Минск Отель».

Предмет исследования: оценка качества услуг гостиничного бизнеса.

Цель работы: поиск путей повышения качества предоставляемых услуг в гостиничном бизнесе.

Методы исследования: систематизация, обобщение, сравнительный анализ, наблюдение.

Полученные результаты и их новизна. Изучены основные и дополнительные услуги предоставляемые в гостиничном бизнесе, а также выявлены пути повышения качества услуг.

Достоверность материалов и результатов дипломной работы. Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно.

Рекомендации по использованию результатов работы. Материалы могут быть использованы в процессе изучения гостиничных услуг, а также повышения качества этих услуг и перспектив развития. Предложения и рекомендации, изложенные в дипломной работе, могут быть использованы при разработке и совершенствовании дополнительных услуг в гостинице, в практической деятельности отдела маркетинга и отдела по работе с персоналом в ООО «МПС-Отель».

АНАТАЦЫЯ

1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа пераліку ўмоўных пазначэнняў і скарачэнняў, рэферата дыпломнай працы, увядзення, трох частак, заключэння, 3 ілюстрацый, 1 табліцы, спісу выкарыстаных крыніц і літаратуры. Агульны аб'ём працы складае 65 старонак. Спіс выкарыстаных крыніц і літаратуры займае 4 старонкі і ўключае 54 пазіцыі.

2. Пералік ключавых слоў

ЯКАСЦЬ ПАСЛУГ, ГАСЦІНІЧНЫ БІЗНЕС, АБСЛУГОЎВАННЕ, ПАТРЭБНАСЦЬ КЛІЕНТАЎ, ЯКАСНЫ СЭРВІС.

3. Тэкст анатацыі

Аб'ект даследавання: таварыства з абмежаванай адказнасцю «Рэнесанс Мінск Гатэль».

Прадмет даследавання: ацэнка якасці паслуг гасцінічнага бізнесу.

Мэта працы: пошук шляхоў павышэння якасці якія прадстаўляюцца паслуг у гасцінічным бізнэсе.

Метады даследавання: сістэматызацыя, абагульненне, параўнальны аналіз, назіранне.

Атрыманыя вынікі і іх навізна. Вывучаны асноўныя і дадатковыя паслугі, якія прадстаўляюцца ў гасцінічным бізнэсе, а таксама выяўлены шляхі павышэння якасці паслуг.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы. Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна.

Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў працы. Матэрыялы могуць быць выкарыстаны ў працэсе вывучэння гасцінічных паслуг, а таксама павышэння якасці гэтых паслуг і перспектывы развіцця. Прапановы і рэкамендацыі, выкладзеныя ў дыпломнай рабоце, могуць быць выкарыстаны пры распрацоўцы і ўдасканаленні дадатковых паслуг у гасцініцы, у практычнай дзейнасці аддзела маркетынгу і аддзела па рабоце з персаналам у ТАА «МПС-Гатэль».

ANNOTATION

1. Structure and scope of the thesis

The thesis consists of a thesis assignment, a table of contents, a list of symbols and abbreviations, an abstract of the thesis, an introduction, three chapters, a conclusion, 3 illustrations, 1 table, a list of sources and literature used. The total volume of work is 65 pages. The list of used sources and literature takes 4 pages and includes 54 items.

2. List of keywords

QUALITY OF SERVICES, HOTEL BUSINESS, SERVICE, CUSTOMER NEED, QUALITY SERVICE.

3. Annotation text

Object of study: limited liability company «Renaissance Minsk Hotel».

Subject of the study: assessment of the quality of hotel business services.

Purpose of the work: to find ways to improve the quality of services provided in the hotel business.

Research methods: systematization, generalization, comparative analysis, observation.

The results obtained and their novelty. The main and additional services provided in the hotel business were studied, and ways to improve the quality of services were identified.

Reliability of materials and results of the thesis. The materials used and the results of the thesis are reliable. The work is done independently.

Recommendations for using the results of the work. The materials can be used in the process of studying hotel services, as well as improving the quality of these services and development prospects. The proposals and recommendations set out in the thesis can be used in the development and improvement of additional services in the hotel, in the practical activities of the marketing department and the personnel department at LLC «MPS-Hotel».