Аннотация

На выпускную квалификационную работу, выполненную Шумаковой В.С. на тему: «Совершенствование качества обслуживания в гостиничном предприятии (на примере обслуживания в представительской гостиной Клубного этажа ООО «Хотел Менеджмент Компани»)».

Выбор темы обусловлен ее актуальностью в современных условиях в сфере гостеприимства.

Во введении определяются объект и предмет исследования, цели и задачи исследования, актуальность темы.

Работа состоит из двух глав. В первой рассмотрены теоретические основы качества обслуживания, культуры обслуживания и методы его оценки. Во второй главе представлен SWOT-анализ и анализ конкурентов ООО «Хотел Менеджмент Компани». Проанализирована деятельность обслуживающего персонала Клубного этажа. По результатам анализа на предприятии выявлены некоторые недочеты в обслуживании и к ним разработаны мероприятия по совершенствованию качества обслуживания.

Заключение содержит основные выводы по данной работе.

В работе использованы 6 таблиц, 16 рисунков, список использованной литературы содержит 34 источника. Общий объем дипломной работы составляет 81 страница.

Annotation

Final qualifying work is done on the topic: «Improving the quality of service in the hospitality enterprise (On an example of activity of LTD «Hotel Management Company»)». Choice of the topic is determined by its relevance in the present conditions in the hospitality industry.

The introduction defines the object and the subject of research, the purpose and the tasks of the research, relevance of the topic.

The work consists of two chapters. The first chapter considers the theoretical basis service quality, service culture and methods of assessment. The second chapter contains the SWOT-analysis and competitive analysis of LTD «Hotel Management Company», analyzes the personnel activities of Club Lounge. According to the analysis of the company certain deviations in service are revealed and developed measures for improvement the quality of service.

The conclusion contains the main conclusions of this work.

In the work used 6 tables, 16 figures, bibliography contains 34 sources. The total amount of qualifying work is 81 pages.

Оглавление

Введение	4
Глава 1. Теоретические основы культуры обслуживания и оценки качества на предприятиях индустрии гостеприимства	6
1.1. Понятие и составляющие качества гостиничных услуг	6
1.2. Влияние культуры обслуживания на качество предоставления гостиничных услуг	15
1.3. Формы и методы оценки качества обслуживания	23
Глава 2. Анализ качества услуг гостиничного предприятия ООО «Хотел Менеджмент Компани»	31
2.1. Характеристика гостиницы ООО «Хотел Менеджмент Компани»	31
2.2. Анализ деятельности отдела Клубного этажа	47
2.4. Разработка мероприятий по совершенствованию качества обслуживания на Клубном этаже	57
Заключение	70
Список использованных источников	72
Приложение 1	77
Приложение 2	78
Приложение 3	79
Приложение 4	81