

Содержание

Введение

| | |
|---|----|
| Глава 1. Качество обслуживания в гостиничном бизнесе. | 6 |
| 1.1. Сущность качества услуг и обслуживания в гостиничном бизнесе. | 6 |
| 1.2. Требования к качеству обслуживания. | 11 |
| 1.3. Организационное обеспечение деятельности по повышению качества обслуживания в гостинице. | 15 |

Краткие выводы

| | |
|--|----|
| Глава 2. Стандарты качества обслуживания за рубежом и в Российской Федерации | 23 |
| 2.1. Международные стандарты и их роль в повышении качества услуг | 23 |
| 2.2. Практика управления качеством обслуживания в гостинице «Восход» | 38 |
| 2.3. Контроль качества обслуживания на предприятии | 42 |

Краткие выводы

| | |
|---|----|
| Глава 3. Проектирование качества обслуживания в гостинице «Восход». | 47 |
| 3.1. Пути совершенствования качества обслуживания | 47 |
| 3.2. Рекомендации по улучшению качества обслуживания | 55 |
| 3.3. Эффективность рекомендаций по повышению качества обслуживания. | 58 |

Краткие выводы

| | |
|----------------------------|----|
| Заключение. | 63 |
| Список литературы. | 68 |
| Приложения. | 72 |

Введение

Актуальность данного исследования в области анализа качества Г О обуславливается необходимостью поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства. Рассмотрение способов анализа качества гостиничных услуг направлено на повышение уровня обслуживания и эффективности производства гостиничных услуг. Развитие рыночных отношений ведет к появлению новых задач в сфере повышения качества обслуживания, что в свою очередь порождает необходимость совершенствования привычных схем управления этой работой. Руководители отелей должны понимать всю важность и объективную необходимость последовательной работы по улучшению качества обслуживания, уделять внимание внедрению новейших управленческих технологий и т.д.

Целью дипломной работы является исследование международного опыта управления качеством в гостиничных предприятиях на основе соответствующих стандартов и опыта национальной практики в этом вопросе. Основу экспериментальной разработки данной проблемы составила практическая деятельность одной из самых известных гостиниц города Москвы гостиницы «Восход».

В соответствии с поставленной целью в настоящей работе определены следующие *задачи*:

- рассмотрение сущности и роли качества услуг и обслуживания в гостиничном бизнесе;
- рассмотреть стандарты качества обслуживания в Российской Федерации и за рубежом
- разработать пути совершенствования качества обслуживания в гостинице «Восход».

Информационную основу исследования составили:

- труды отечественных и зарубежных ученых по проблемам развития