

## 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