

А

международный опыт и национальная практика (на примере «ООО  
Моспромстрой Отель Менеджмент»))»

В данной работе был проведен анализ деятельности гостиницы «Холидей Инн Москва Лесная» и проведен анализ действующих стандартов качества обслуживания.

Во введении обоснована актуальность темы, поставлена цель написания выпускной квалификационной работы, определены объект, предмет и задачи исследования.

В первой главе выпускной квалификационной работы рассмотрены теоретические основы изучения стандартов качества обслуживания, анализируются понятие, виды и особенности стандартов качества обслуживания, рассмотрены разработка, внедрение, соблюдение и повышение качества стандартов обслуживания, изучается установление контроля над качеством обслуживания и процедуры оценки и измерения качества, рассматриваются этапы внедрения системы качества.

Во второй главе дана общая характеристика деятельности гостиничного предприятия «Холидей Инн Москва Лесная», проведен анализ действующих стандартов качества обслуживания гостиницы, рассмотрены методы оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг в гостинице «Холидей Инн Москва Лесная», предложены мероприятия по совершенствованию применения стандартов качества обслуживания.

Заключение содержит основные выводы и предложения по совершенствованию применения стандартов качества обслуживания гостиницы «Холидей Инн Москва Лесная».

В работе используются 3 таблицы, 6 рисунков, список использованной литературы содержит 34 источника. Общий объем выпускной квалификационной работы составляет 71 страницу.

Annotation to final qualifying (baccalaureate work) Komarova K.K. on  
«Quality standards of service: international experience and national practice (on  
example, ООО «Mospromstroy Hotel Management»))»

In this work analyzed the activity of the hotel «Holiday Inn Moscow Lesnaya» and an analysis of the current standards of service quality.

In the introduction the relevance of the theme, set a goal of writing a thesis, identified object, subject and research problems.

In the first chapter of final qualifying work deals with the theoretical basis of the study of service quality standards, analyzes the concept, types and characteristics of service quality standards, examined the development, implementation, compliance and quality of service standards, we study the establishment of control over the quality of service and evaluation procedures and quality measurement are considered stages of implementation of the quality system.

The second chapter gives a general description of the activities of the hotel enterprise «Holiday Inn Moscow Lesnaya», analyzes the current standards of service quality of the hotel, considered methods of assessment of customer satisfaction with quality of services in the hotel «Holiday Inn Moscow Lesnaya», proposed measures to improve the application of standards of service quality.

The conclusion contains the main conclusions and proposals to improve the application of standards of quality of service the hotel «Holiday Inn Moscow Lesnaya».

The work contains 3 tables, 6 figures, bibliography contains 34 sources. The total volume of the work is 71 pages.