

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты роли стандартов в повышении конкурентоспособности гостиничного предприятия.....	6
1.1 Понятие конкурентоспособности	6
1.2 Роль стандартов обслуживания в повышении качества предоставляемых услуг.....	16
1.3 Роль внешних и внутренних правил в отеле и их значение.....	27
Глава 2. Анализ конкурентоспособности ОАО ЦСО «СШГЭС» (отель «Борус»).....	42
2.1 Общая характеристика ОАО ЦСО «СШГЭС» (отель «Борус»).....	42
2.2 Анализ кадрового потенциала отеля «Борус».....	50
2.3 Оценка конкурентоспособности отеля	63
Глава 3. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности отеля "Борус".....	67
3.1 Недостатки в обслуживании проживающих гостиницы, в связи с несоблюдением внутренних стандартов в отеле «Борус».....	67
3.2 Мероприятия по улучшению деятельности персонала гостиницы, направленные на повышение качества обслуживания.....	68
Заключение.....	79
Список использованной литературы.....	82
Приложения.....	85

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день смело можно говорить о развитии гостиничного бизнеса, ведь с каждым днем появляется все больше различных гостиничных центров и предприятий. Создание больших гостиничных цепей позволило упростить поиск необходимой информации, ресурсов, а также упростило процесс поиска нужных кадров.

Как известно спрос рождает предложение и уже сейчас на рынке гостиничных услуг существует огромная конкуренция, что способствует усиленному развитию этого бизнеса.

В связи с высокой конкуренцией гостиниц на рынке России, владельцы гостиничного бизнеса сталкиваются с рядом проблем такие как:

- во-первых, развитие и исследования новых тенденций в сфере управления гостиничным бизнесом;
- во-вторых, использование современных подходов в управлении, например, использование системного и функционального подхода в менеджменте дает ощутимый результат за небольшой промежуток времени.

Основными задачами в сфере гостиничного бизнеса становятся создание конкурентных преимуществ и повышение конкурентоспособности, создание стабильной клиентуры через умение найти своего клиента, поиск и создание новых путей развития, постоянное обновление собственной политики с учетом динамично развивающегося рынка гостиничных услуг.

Проблемы повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса укрупнено можно подразделить на следующие:

- проведение исследований по формированию принципов управления гостиничным бизнесом в рыночных условиях;
- применение к менеджменту и разработке управленческих решений основных научных подходов (системного, маркетингового, функционального, воспроизводственного, нормативного и др.);
- переработка стандартов ISO [Серия международных стандартов, описывающих требования к

системе менеджмента качества организаций и предприятий. Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим