

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы оценки качества услуг на гостиничном предприятии.....	7
1.1. Сущность качества и подходы к его определению. Особенности качества услуг в гостинице.....	7
1.2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице.....	15
1.3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия.....	31
Глава 2. Анализ методов оценки качества обслуживания в гостинице «Свиссотель Красные Холмы».....	39
2.1. Общая характеристика гостиницы «Свиссотель Красные Холмы».....	39
2.2. Анализ хозяйственной деятельности гостиницы «Свиссотель Красные Холмы» и качества предоставляемых услуг.....	49
2.3. Анализ деятельности управляющего по качеству.....	63
Глава 3. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания в гостинице «Свиссотель Красные Холмы».....	68
3.1. Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг в гостинице «Свиссотель Красные Холмы».....	68
3.2. Мероприятия по совершенствованию контроля качества гостиничных услуг.....	76
Заключение.....	83
Список использованных источников.....	87
Приложение.....	90

Введение

Сфера туризма и гостиничных услуг представляет собой быстроразвивающееся направление российской экономики. В последнее время вопросы качества, надежности, конкурентоспособности и безопасности гостиничных услуг выходят на первый план, все чаще говорится о важности добровольной сертификации гостиниц, усиливается контроль за соблюдением закона о защите прав потребителей.

Данные изменения показывают повышение роли качества, причем со стороны как потребителей, так и производителей. Качество – это политическая, нравственная и экономическая категория. Именно качество является основным условием укрепления национальной экономики, развития индустрии гостеприимства и туризма в Российской Федерации.

Высокое качество становится главным конкурентным преимуществом. Одновременно постоянное и непрерывное улучшение качества становится долговременной стратегией развития организаций в целях достижения ими долгосрочного успеха.

Для поддержания уровня качества нужна не только соответствующая материальная база и заинтересованный, высококвалифицированный персонал, но и структурированная система управления качеством. Только с помощью внедрения системы управления, отвечающей современному уровню развития организации, можно добиться стабильного обеспечения качества.

Помимо самих гостиничных предприятий, заинтересованных в повышении качества своего сервиса, на необходимый уровень качества предоставляемых гостиничных услуг влияет и государство, регулирующее гостиничную деятельность. Данная деятельность осуществляется на основе таких государственных нормативных актов, как федеральный закон «О защите прав потребителей», который защищает права и интересы туристов, «Правила