

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА НА ТЕМУ: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Выполнила студентка 3 курса гр.9-751
Специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Федотова Т.А..

Научный руководитель:
Преподаватель Мурзаева Г.В.

Актуальность исследования

- ▣ Актуальностью данной работы является необходимость в нынешних условиях перехода к рыночным отношениям поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства

Цель и задачи исследования

- Целью выпускной квалификационной работы является изучение управления качеством услуг в гостиничном сервисе
- Для достижения поставленной цели были сформулированы ряд задач
 - - раскрыть понятие качества услуг;
 - - рассмотреть методы оценки качества услуг;
 - - раскрыть сущность и значение управления качеством услуг;
 - - дать характеристику отеля «Корстон»;
 - - показать особенности управления качеством в отеле «Корстон»;
 - - провести анализ состояния системы управления качеством в отеле «Корстон»
 - - предложить мероприятия по совершенствованию управления качеством услуг в отеле «Корстон»
 - - дать экономическое обоснование предложенных мероприятий

Объект и предмет исследования

- ▣ Объектом является Korston-Kazan Hotel.
- ▣ Предметом выпускной квалификационной работы является управление качеством услуг в отеле «Корстон»

ООО Корстон-Казань



Качество гостиничных услуг в отеле «Корстон»

- Качество обслуживания оказывает наибольшее влияние на жизнеспособность отелей. Успешная реализация качественных услуг гостям является главным источником их существования.

Понятие качества

- Качество - это комплексное понятие, характеризующее эффективность деятельности, стиль управления, стратегию, маркетинг и организацию предоставления услуг, именно поэтому эффективное управление качеством является одной из наиболее актуальных проблем для гостиницы.

Процесс обеспечения качества услуг

- Процесс обеспечения качества услуг состоит из следующих крупнейших этапов:
- оценка уровня качества имеющихся на рынке аналогичных услуг;
- анализ требований потребителей (гостей);
- долгосрочное прогнозирование; планирование уровня качества оказываемых услуг; разработка стандартов оказания услуг;
- контроль качества используемых в процессе оказания услуг материалов;
- пооперационный контроль в процессе оказания услуг;
- анализ отзывов потребителей (гостей)

Характеристики услуг, обеспечивающие ее способность удовлетворять определенные потребности

- ▣ надежность;
- ▣ предупредительность;
- ▣ доверительность;
- ▣ доступность;
- ▣ коммуникативность;
- ▣ внимательное отношение.

ООО Корстон-Казань



Организационная структура отеля «Корстон»



Номерной фонд



Тренажерный зал



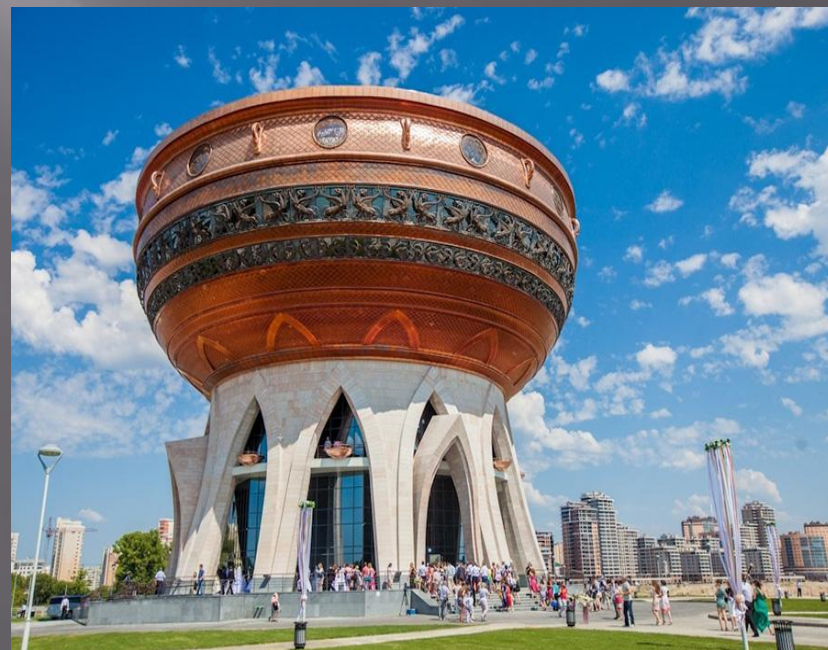
Бассейн



Картинная галерея



Экскурсионные туры



Цветы



Мероприятия по совершенствованию управления качества услуг в отеле «Корстон»

- ▣ Мероприятие 1: Внедрение стандартов, в соответствии с которыми сотрудники выстраивают свое поведение на работе, должны быть настоящими и адекватными тем профессиональным навыкам, которыми они владеют.

- ▣ Мероприятие 2: рассмотрение механизмов, позволяющих регулировать, обновлять и подстраивать новые модули в стандартах поведения в соответствии с меняющейся обстановкой.
- ▣ Такие действия необходимы для сохранения «живой ткани» корпоративной культуры предприятия.
- ▣ Таким образом, предложенные мероприятия могут разнообразить качество гостиничных услуг в данной гостинице.

Основные выводы

- В ходе исследования моей работы я сделала выводы, что работа службы безопасности очень сосредоточена и важна. Не смотря на то что, сотрудники в отеле «Корстон» справляются на отлично, им необходимо внедрить стандарты, в соответствии с которыми сотрудники отеля выстраивают свое отношение с гостями на работе, а так же- рассмотрение механизмов, позволяющих регулировать, обновлять и подстраивать новые модули в стандартах поведения в соответствии с меняющейся обстановкой.

▣ СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!