

## Содержание

Введение .....	3
Глава 1. Теоретические аспекты управления качеством в гостиничном бизнесе	5
1.1 Качество услуг. Понятие и виды качества .....	5
1.2 Особенности управления качеством в гостиничной индустрии .....	10
1.3 Стандарты качества обслуживания .....	18
Глава 2. Анализ качества гостиничных услуг в гостинице РАНХиГС .....	30
2.1 Общая характеристика гостиничного предприятия .....	30
2.2 Анализ существующих стандартов качества, применяемых в гостинице .	37
2.3 Анализ деятельности гостиницы РАНХиГС .....	47
Глава 3. Предложения по совершенствованию технологии управления качеством .....	60
3.1 Разработка рекомендаций по совершенствованию управления качеством услуг .....	60
3.2 Обоснование рекомендаций по совершенствованию управления качеством услуг .....	67
Заключение .....	71
Список используемой литературы .....	75
Приложение .....	80

## Введение

Гостиничные услуги – это услуги размещения, которые являются продуктом деятельности гостиниц и других средств размещения.

Актуальность данной темы заключается в том, что на данный момент, сфера гостиничного дела очень важна и востребована, создается много предприятий гостиничного бизнеса, но существует проблема управления качеством услуг, которые предоставляют гостиничные предприятия, решение которой, на территориальном уровне, еще недостаточно разработано. Рассмотрение и усовершенствование методов оценки и анализа качества гостиничных услуг, в основном направлено на повышение уровня качества предоставляемых услуг и обслуживания в гостиничных предприятиях. В данной ситуации возникает необходимость поиска и разработки новых методов по управлению качеством услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями.

В настоящее время, когда появляются новые гостиницы и усиливается конкуренция в борьбе за клиента, суть работы заключается в том, чтобы посредством наиболее полного удовлетворения потребностей населения получать необходимую прибыль.

Именно поэтому проблема управления качеством услуг гостиницы является актуальной и требует дополнительного исследования.

Цель данной дипломной работы – проанализировать качество гостиничных услуг в гостинице РАНХиГС и разработать рекомендации по повышению качества гостиничных услуг в гостинице РАНХиГС.

Достижение поставленной цели осуществлялось путем рассмотрения ряда задач, последовательно раскрывающих тему работы:

1. Исследовать понятие качества и его виды, рассмотреть особенности управления качеством в гостиничной индустрии и стандарты качества обслуживания.
2. Дать общую характеристику гостиничного предприятия,