

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	
1.1. Основные понятия и виды качества.....	6
1.2. Технологический процесс обслуживания клиентов.....	10
1.3. Методы, факторы и критерии оценки качества гостиничных услуг.....	13
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «ПРИНЦ»	
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса «ПРИНЦ».....	27
2.2. Анализ качества обслуживания клиентов в гостиничном комплексе «ПРИНЦ».....	38
2.3. Оценка методов контроля качества услуг в гостиничном комплексе «ПРИНЦ».....	43
ГЛАВА 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ	
3.1. Разработка инновационных методов оценки персонала.....	53
3.2. Внедрение системы управления качеством услуг.....	59
3.3. Контроль, обучение и мотивация персонала.....	63
Заключение.....	73
Список используемой литературы.....	78

Аннотация

В работе рассматриваются особенности оценки качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства. В первой главе изучаются теоретические основы оценки качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства, рассматриваются основные понятия и виды качества, технологический процесс обслуживания клиентов, методы, факторы и критерии оценки качества гостиничных услуг. Вторая глава посвящена анализу качества обслуживания в гостинице «Принц» - общая характеристика гостиницы, анализ качества обслуживания клиентов, проведена оценка методов контроля качества услуг гостиницы «Принц». В третьей главе даны рекомендации по совершенствованию методов оценки качества обслуживания в гостинице «Принц», такие как: разработка инновационных методов оценки персонала, внедрение системы управления качеством услуг, контроль, обучение и мотивация персонала, дана оценка эффективности предложенных рекомендаций. Представлены заключение и список литературы.

Abstract

The paper discusses the features of service quality evaluation in the enterprises of the hospitality industry. The first chapter examines the theoretical framework for the assessment of quality of service to the hospitality industry enterprises are considered the basic concepts and types of quality, customer service process, methods, factors and criteria for assessing the quality of services. The second chapter analyzes the quality of service visits at the hotel "Prince" - general description of the hotel, the analysis of the quality of customer service, the estimation methods for monitoring the quality of the hotel "Prince." The third chapter provides recommendations to improve the assessment of service quality in the hotel "Prince", such as: the development of innovative methods of personnel evaluation, implementation of service quality management, supervision, training and motivation of staff, and evaluate the effectiveness of the proposed recommendations. The conclusion and the list or references are provided.