

Содержание

Введение	4
Глава I. Теоретические основы изучения системы качества на предприятиях индустрии гостеприимства	7
1.1. Современное состояние российского рынка предприятий индустрии гостеприимства	7
1.2. Понятие и принципы качества обслуживания на предприятиях туристической индустрии	17
1.3. Стандарты качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства	24
Глава II. Новые направления формирования системы качества сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства	33
2.1. Отечественный и зарубежный опыт внедрения инновационных технологий в гостиничном и туристском бизнесе	33
2.2. Использование автоматизированных систем управления в индустрии гостеприимства	41
2.3. Практические рекомендации по внедрению новых направлений системы качества на предприятиях индустрии гостеприимства	51
2.4. Рекомендации по внедрению программы перехода деятельности гостиниц на международные стандарты менеджмента качества	62
Заключение	76
Список использованной литературы	80
Приложения	

Введение

Москва, как столица и самый большой мегаполис в РФ, обладающий уникальным культурно-историческим и архитектурным наследием, играющий ведущую роль в политической и экономической жизни современной России. В последние годы демонстрировала самые высокие темпы экономического роста в стране и привлекала все большее число приезжих, прибывавших в столицу из других регионов страны и из-за рубежа, как с деловыми, так и с экскурсионно-познавательными целями.

При этом следует отметить, что большинство посещающих столицу иностранных граждан нуждаются в услугах коллективных средств размещения, объем предложения, которых сейчас явно недостаточен для удовлетворения спроса в условиях уже существующих туристических потоков. Разрыв между мировыми тенденциями развития гостиничного сектора и его состоянием в России при наличии реальных резервов и потенциальных возможностей требует решения комплекса проблем организационно-экономического характера. По этой причине городские власти в последние годы уделяли повышенное внимание созданию благоприятных условий для ускоренного развития индустрии туризма в столице, в том числе, и гостиничного комплекса.

Правительство Москвы, в качестве стратегической, решает задачу превращения города из крупнейшего индустриального центра в мегаполис общеевропейского масштаба. Особое внимание в нем уделяется индустрии гостеприимства. Так в России 03 декабря 2012 года вступил в силу приказ Минкультуры России № 1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи»¹.

¹ Приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» – Справочно-правовая система (СПС) Консультант-Плюс.