

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава 1. КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ КАК ТЕОРИЯ И РЕЗУЛЬТАТ УПРАВЛЕНИЯ	8
1.1 Теоретические основы управления качеством гостиничных услуг	8
1.2 Качество услуг как объект управления	14
1.3 Методы оценки и контроля качества услуг в гостиничной сфере	22
Краткие выводы	29
Глава 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ ОАО «САДКО ОТЕЛЬ»	30
2.1 Гостиница «Hilton Moscow Leningradskaya»: общая характеристика	30
2.2 Особенности управления качеством услуг в гостинице	37
2.3 Управление качеством услуг в гостинице: инновации, предложения, рекомендации	47
Краткие выводы	61
Заключение	62
Список использованных источников	64
Приложения	68

Введение

Актуальность темы исследования. На сегодняшний день индустрия гостеприимства является одной из самых перспективных и быстроразвивающихся сфер экономики. Россия заняла десятую строчку в рейтинге самых посещаемых стран мира в 2015 году, составленном Всемирной туристской организацией (UNWTO). При этом число иностранцев, посетивших нашу страну, составило 31,6 млн. человек, что на 6,2% больше, чем в 2014 году.

Это свидетельствует о том, что все большее количество туристов пребывает в Россию из зарубежных стран, где, как известно, гостиничный бизнес значительно развит и, соответственно, система предоставления услуг и качество обслуживания намного выше. На практике далеко не все российские гостиницы способны полностью удовлетворить потребности своих гостей и предоставить высокий уровень сервиса.

В последние годы активно ведутся работы по формированию положительного имиджа Москвы, как основного туристского, культурного и делового центра. Гостиничные предприятия столицы проходят сложный этап трансформации в новых экономических условиях.

Согласно 36 статье ФЗ № 108¹, с 1 июля 2016 года в субъектах Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования, перечень которых устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения в порядке, установленном в

¹Федеральный закон от 07.06.2013 N 108-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».