

## Содержание

Введение.....	3
ГЛАВА 1. Теоретические основы управления качеством услуг.....	5
1.1 Понятие, виды и особенности услуг.....	5
1.2. Сущность и значение управления качеством услуг.....	9
1.3. Управление качеством гостиничных услуг.....	19
ГЛАВА 2. Анализ управления качеством услуг сети мини-гостиниц «Проект ИМЕНА».....	24
2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия.....	24
2.2 Характеристика услуг предприятия.....	27
2.3 Анализ управления качеством услуг предприятия.....	33
2.4 Разработка комплексной системы этикета обслуживания гостей.....	39
ГЛАВА 3. Совершенствование управления качеством услуг сети мини-гостиниц «Проект ИМЕНА».....	45
3.1 Автоматизация системы бронирования номеров в гостинице.....	45
3.2Этапы внедрения автоматизированной системы бронирования номеров.....	50
3.3Экономическаяоценка проекта.....	57
3.4Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами.....	61
Заключение.....	67
Список литературы.....	71
Приложения.....	74

## Введение

За последние несколько десятилетий гостиничная индустрия изменилась до неузнаваемости. Сегодня в этой сфере деятельности, как никогда, имеются большие возможности, как для успеха, так и для неудач. Современные гости ожидают от гостиничного сетевого предприятия высоких стандартов обслуживания. Всё это ставит перед руководителями гостиничных предприятий, чьё основное внимание до недавнего времени было сосредоточено на оперативном управлении производством, новые задачи. Насущной потребностью становится выработка новых подходов к разработке и поддержанию в конкурентоспособном состоянии гостиничной инфраструктуры, поскольку на неё ложится основная ответственность за создание эффективного бизнеса.

В современных условиях выделяют ряд политик - финансовую, социальную, экологическую, техническую, политику в области качества. Особо следует выделить роль политики в области качества, так как сложившийся в современной практике менеджмента подход предлагает управление средством размещения на основе качества и распространение методологии менеджмента качества на всю систему общего менеджмента предприятия. В условиях рыночной экономики средства размещения конкурируют друг с другом за привлечение инвестиций и в этой связи они заинтересованы в повышении своего рейтинга, улучшении имиджа и усилении привлекательности. В этом отношении качество предоставляемых гостиничных услуг играет важную роль, не только привлекая туристов, но и являясь важным фактором повышения рейтинга средства размещения.

*Целью дипломной работы* является анализ и совершенствование системы управления качеством услуг сети мини-гостиниц.

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

- раскрыть понятие, виды и особенности услуг;