

Содержание

Введение	3
Глава 1. Основы теории и практики технологии оценки качества услуг на гостиничном предприятии	5
1.1 Понятия и законодательная база системы оценки качества обслуживания в гостинице	5
1.2 Технология и методы оценки качества обслуживания в гостинице	11
1.3 Система управления качеством в работе гостиничного предприятия	20
Выводы по главе 1	25
Глава 2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия на основе ОАО ГК «Космос»	26
2.1 Общая характеристика гостиницы «Космос» и службы номерного фонда	26
2.2 Анализ организации и технологии обслуживания гостей в гостинице «Космос» и оценка качества предоставляемых услуг	44
2.3 Рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг в гостинице «Космос»	56
Выводы по главе 2	66
Заключение	67
Список используемой литературы	69
Приложения	72

Введение

Гостиничный бизнес в современном мире относится к наиболее перспективным видам деятельности. Однако не все российские гостиницы соответствуют ожиданиям иностранных туристов, поток которых увеличивается с каждым годом. Иностранные туристы хорошо осведомлены относительно должного уровня качества обслуживания в современной гостинице. Также следует отметить то, что и русские туристы в последнее время стали более требовательны к уровню сервиса. Это связано с тем, что путешествия по миру становятся доступнее и появляется возможность сравнивать гостиничные услуги, предоставляемые в разных странах.

В последние годы правительство стимулирует развитие туризма в России, в частности, в Москве, активно ведутся работы по формированию положительного имиджа столицы как международного делового, культурного и туристского центра. Тем не менее, потенциал столицы не раскрыт в полном объеме и используется недостаточно эффективно.

В работе исследованы способы и методы оценки качества обслуживания на примере службы номерного фонда в гостиничном комплексе «Космос».

В настоящее время ОАО "ГК "Космос" является крупнейшей гостиницей в России и в Европе, совмещающей возможности размещения более чем 3000 человек и возможности организации конференций численностью более чем 2000 человек с организацией питания собственными силами в границах единого здания для всех размещающихся в нем.

В целях совершенствования работы службы номерного фонда в данной работе анализируются и предлагаются способы улучшения качества предоставляемых услуг на примере структурного подразделения.

Актуальность рассматриваемой в данной работе темы обусловлена развитием гостиничного бизнеса в России и связанным с ним усилением