

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Качество обслуживания как фактор конкурентоспособности гостиницы.....	5
1.1. Качество обслуживания как объект управления.....	5
1.2 Методы организации контроля качества обслуживания гостей ..	18
1.3 Роль персонала гостиницы в повышении качества обслуживания гостей.....	29
Глава 2. Управление качеством обслуживания гостей в отеле «Бульвар». Задачи менеджмента гостиницы .....	37
2.1. Структура, основные характеристики гостиницы «Бульвар» и ее финансово-хозяйственная деятельность.....	37
2.2. Влияние качества услуг на финансово-хозяйственные показатели деятельности гостиницы «Бульвар».....	47
2.3. Предложения по совершенствованию системы управления качеством обслуживания гостей .....	56
Заключение.....	67
Список использованных источников.....	69
Приложения.....	73

## Введение

На сегодняшний день отрасль туризма и гостеприимства является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики страны и мира. Рынок услуг гостеприимства характеризуется высокой степенью конкуренции: существует множество гостиниц, отелей, хостелов и иных средств размещения, предлагающих, по большей части, однородный продукт (условия размещения) в рамках стандартной классности (звездности), но различающиеся перечнем дополнительных услуг и качеством обслуживания.

Сфера гостиничного бизнеса имеет множество специфических черт и особенностей. Спрос на данные услуги характеризуется сильной зависимостью от экономической и политической ситуации в стране и мире, реальных доходов населения и его предпочтений, территориальной расположенности объекта и уровнем развития инфраструктуры.

Выбор объекта размещения осуществляется потребителем на основе объективных и субъективных факторов, наиболее важными из которых выступают цена за номер, расположение гостиницы или отеля, количество и качество предоставляемых услуг.

Любое гостиничное предприятие создается на коммерческой основе и его целью выступает получение прибыли и удовлетворение потребностей своих постояльцев. В виду того, что для постояльца гостиницы наряду с ценой решающим мотивационным фактором выступает качество оказываемых услуг и обслуживания, ни одно гостиничное предприятие, нацеленное на долгосрочный рост и развитие, не может обойти этот вопрос стороной, а качество обслуживания требует постоянного совершенствования. Этим объясняется актуальность выбранной темы.

Цель данной работы – рассмотреть управление качества обслуживания и методы его совершенствования на примере отеля «Бульвар».