

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ.....	5
1.1. Международные и Государственные стандарты в индустрии гостеприимства.....	5
1.2. Внутренние стандарты гостиницы.....	14
1.3. Параметры качества гостиничных услуг.....	24
ГЛАВА II. АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ СТАНДАРТОВ НА КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «InterContinental Moscow Tverskaya».....	30
2.1 Общая характеристика внутренних стандартов гостиницы «InterContinental Moscow Tverskaya».....	30
2.2 Анализ стандартов обслуживания гостей в службе номерного фонда гостиницы «InterContinental Moscow Tverskaya».....	46
2.3 Анализ влияния стандартов на качество услуг гостиницы «InterContinental Moscow Tverskaya».....	62
ГЛАВА III РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «InterContinental Moscow Tverskaya».....	77
3.1 Разработка предложений по совершенствованию стандартов с целью повышения качества услуг в гостинице «InterContinental Moscow Tverskaya».....	77
3.2 Разработка предложений по устранению недостатков в обслуживании клиентов гостиницы «InterContinental Moscow Tverskaya».....	81
Заключение.....	86
Список литературы.....	88
Приложения.....	91

## ВВЕДЕНИЕ

Для того чтобы преуспевать в гостиничном бизнесе, успешно конкурировать с производителями гостиничных услуг, соответствовать ожиданиям потребителей этих услуг, гостиничному предприятию необходимо следовать мировым стандартам обслуживания.

Активное и рациональное применение в своей деятельности международных стандартов обслуживания, благоприятно сказывается на качестве обслуживания гостей, на показателях загрузки и экономическом состоянии гостиницы в целом. Это позволяет обеспечить требуемое качество услуг, организовывать отлаженный и непрерывный технологический процесс и, в конечном счете, приблизиться к международному уровню обслуживания в гостиничных комплексах РФ. Применение стандартов позволяет повысить уровень цен на гостиничные услуги и в целом повышению уровня конкурентоспособности российских предприятий на мировом рынке гостиничных услуг.

В условиях современных требований, с открытием гостиниц международных гостиничных цепей, происходит проникновение иностранных стандартов обслуживания на российский рынок гостиничных услуг РФ. В связи с этим прежняя система обслуживания не может опираться на старые нормы. Требуется правильное реагирование на происходящие изменения в обществе и на проявление новых потребностей, к которым она должна адаптироваться, чтобы соответствовать международным стандартам обслуживания.

Суть высокого уровня культуры обслуживания состоит в том, что это должно быть обслуживание с «первого взаимодействия», установление тесных связей с клиентурой, где просьба и умение предупредить желание клиента становятся высшим приоритетом в работе. Обслуживание, соответствующее международным стандартам, предполагает также владение сотрудниками навыками поведения в обществе, общения, культуры речи,