

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/205654>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Управление качеством

-

Согласно данным таблицы, формирование системы поддержания качества услуг в гостиничных предприятиях характеризуется взаимодействием трех основных составляющих: персонала, средств и предметов труда, которые включают:

1. Объект управления качеством (подразумевает воздействие на все функциональные подразделения гостиницы и сотрудников, осуществляющих в них деятельность).
2. Предмет управления качеством (представляет собой совокупность всех услуг, которые предоставляет гостиничное предприятие потребителю в процессе его пребывания в гостинице).
3. Факторы управления качеством (включают в себя предметные области, на которые направлено управленческое воздействие с целью повышения качества услуг гостиничного предприятия).
4. Функции методов управления качеством (закljučаются в способах и средствах, применяемых менеджментом гостиницы с целью мотивации сотрудников).
5. Информацию (необходимые данные для принятия управленческих решений в области управления качеством).
6. Организационную структуру (обязанности, полномочия, взаимоотношения линейных руководителей и функциональных звеньев, представленных схематично и прописанных в должностных обязанностях сотрудников предприятия, осуществляющих выполнение конкретных действий в области управления качеством).
7. Технические средства сбора, обработки и хранения информации, технологии выполнения работ, которые повышают эффективность и производительность труда в области управления качеством.

Следует отметить, что основной целью формирования стратегии повышения качества гостиничных услуг выступает деятельность по совершенствованию форм и методов процесса управления, направленного на разработку мероприятий по повышению качества обслуживания с учетом норм и стандартов, прописанных в законодательстве. С целью достижения обозначенной цели менеджмент гостиницы должен обеспечить процесс взаимодействия функциональных звеньев таким образом, чтобы каждый сотрудник понимал основные цели и задачи предприятия по созданию системы управления качеством услуг.

В связи с этим, за основу формирования стратегии повышения качества гостиничных услуг необходимо брать следующие мероприятия по совершенствованию форм и методов процесса управления качеством обслуживания:

- заинтересованность высшего менеджмента (управленческое звено должно быть заинтересовано в повышении качества услуг на всех этапах процесса их предоставления).
- контроль (создание службы контроля, осуществляющей мониторинг культуры и качества обслуживания на предприятии).
- мотивация персонала (вовлечение всех сотрудников в процесс повышения качества предоставления гостиничных услуг потребителю посредством материального и нематериального стимулирования).
- разработка и реализация планов долгосрочной стратегии, направленной на повышение качества предоставления гостиничных услуг (разработка и внедрение новых стандартов обслуживания, дополнительных услуг, бонусной системы, модернизация технологических процессов).

Следует отметить, что повышение качества предоставления гостиничных услуг невозможно без изучения потребностей потребителей и анализа рынка. В связи с этим, необходимо особое внимание уделять процессу маркетинговых исследований и использовать принципы управления качеством, основанные на внедрении системы качества (таблица 4).

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/205654>

