

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://studservis.ru/kontrolnaya-rabota/316450>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Сертификация товара

Содержание

Введение 3

1.2. Основные методы управления качеством сервиса 8

2. Методика проведения анализа качества сервиса на предприятии питания 11

2.1 внедрения и управления качеством гостиничных услуг 11

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 13

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ 14

Введение

Современные тенденции на мировом рынке гостиничного бизнеса диктуют свои требования к качеству услуг, предоставляемых клиентам. Качество услуг в российских гостиницах, которые не входят в известные гостиничные корпорации в большинстве городов остается на низком уровне и требует незамедлительного преобразования и совершенствования. Каждый год Россия становится центром мировых спортивных, культурных, политических событий, которые привлекают тысячи туристов и представителей различных организаций. Большинство туристов, въезжающих в нашу страну, предпочитают останавливаться в крупных городах, потому что в них присутствуют гостиницы, входящие в мировые гостиничные сети: Hilton, Marriott, Kempinski, Accor и др.

Гости уверены в качественном сервисе в данных гостиницах и в удовлетворении своих потребностей. Частные гостиничные предприятия, даже если они являются пятизвездочными, на данный момент не внушают доверия иностранным туристам. Связано это, прежде всего, с низким уровнем сервиса, с некачественной обустроенностью самих зданий и номеров.

Целью контрольной работы является исследование управления качеством услуг в гостиничном бизнесе. Достижение поставленной цели осуществлялось методом рассмотрения ряда задач, поочередно раскрывающих тему работы:

- раскрыть понятие качество услуг;
- раскрыть сущность и значение управления качеством услуг;
- разглядеть методики разработки, внедрения и управления качеством гостиничных услуг.

Предмет исследования организация качества в гостиничном бизнесе.

Гостеприимство как ветвь имеет великое значение для экономики страны, и очень принципиально, чтоб промышленность радушая в Русской Федерации развивалась в строгом соответствии с мировыми стандартами.

1. Теоретические аспекты системы управления качеством

1.1 Понятие и составляющие системы качества услуг

Зарубежные специалисты разглядывают процесс управления качеством в области обслуживания как составную часть деятельности по предоставлению услуги, накрепко гарантирующей неизменное соответствие услуги требованиям спецификаций и полное ублажение запросов потребителя, что достигается путем контроля за показателями процесса предоставления услуги и нужной корректирующей деятельностью. Окончательная оценка услуги проводится на этапе непосредственного контакта производителя и потребителя услуги, что дает возможность заключительному составить суждение о качестве услуги.

Более обширно практикуется способ опроса посреди профессионалов и народонаселения, который дает возможность выявить фаворитов по соответственному профилю предоставления услуг. В неких странах компания, занявшая по конечным итогам выборочного опроса первое место, награждается национальной премией по качеству. [1, с.12]

Оценку компаний и компаний, предоставляющих туристские услуги народонаселению, часто проводят отраслевые, международные, региональные и национальные союзы и ассоциации. Оценка исполняется методом аудиторской проверки различных частей деятельности тур - компаний и гостиниц, влияющих на формирование уровня свойства обслуживания. Такая оценка довольно частенько смешивается с исследованием суждения потребителей (клиентов). К интернациональным организациям, проводящим аттестацию компаний сферы обслуживания, в частности, относятся: Ассоциация интернационального воздушного транспорта; Глобальная организация туризма, Европейская федерация автотуризма; Интернациональная ассоциация тружеников гостиничного хозяйства; Международный альянс по туризму, Интернациональная федерация кемпингов и автотуристов; Международный союз тружеников общественного транспорта.

К своеобразной форме оценки соответствия услуг относится результаты анализа качества услуг, проводимого государственными организациями потребителей. Оценки и воззрения этих организаций часто публикуются в специализированных журнальчиках для потребителей. [5, с.134]:

Что же непременно касается стандартизованных верховодил и процедур фактически системе сертификации, то они используются пока только во время оценки систем свойства на соответствие эталонам ИСО серии 9000 либо их региональным и государственным версиям. Поэтому, исследовав бесчисленные определения понятий свойства услуги и обслуживания, мы сделали вывод, это многогранные понятия, представляющие собой совокупу нужных параметров и черт. Качество услуги это сложный комплекс их нужных параметров, черт обслуживания, из-за которым потребности клиента довольствуются на уровне установленных требований.

Модель обеспечения свойства услуг является русским эталоном и устанавливает главные требования к системам обеспечения свойства услуг в строгом соответствии с международными эталонами ИСО 9004.2, 9002 и направлен на обеспечение заслуги нужного свойства предоставляемых потребителю услуг. Эталон предназначен для системы сертификации систем свойства услуг, но также оценки систем свойства на предприятиях, оказывающих услуги народонаселению.

В реальном эталоне используют следующие определения: Услуга - итог конкретного взаимодействия исполнителя и потребителя, но также своей деятельности исполнителя по ублажению потребности потребителя.

Модель обеспечения свойства услуг — это эталон, который устанавливает основные требования к системам обеспечения свойства услуг и ориентирован на обеспечение заслуги нужного свойства предоставляемых услуг. Эталон предназначен для системе сертификации систем качества услуг и для оценки систем свойства на предприятиях, оказывающих услуги народонаселению.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 50762-2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания [Текст] : – Введ. 2010-07.01. – М.: Изд-во стандартов, 2010. – 15с.
2. ГОСТ Р 50647-2010. Услуги общественного питания. Термины и определения [Текст] : Введ. 2012-01-01.–М.: Изд-во стандартов, 2011. – 30 с.
3. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. [Текст]: Введ. 2014-01.01. – М. : Стандартиформ, 2014. – 8с.
4. ГОСТ Р 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения [Текст] : Введ. 1976-06-30.–М. : Стандартиформ, 2009. – 21 с.

5. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. [Электронный ресурс]. – Введ. 2003-07-01. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 11 с. – Режим доступа: <http://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&id=130120> (дата обращения: 15.12.2019).
6. ГОСТ Р 54732-2011 Удовлетворенность потребителей. [Электронный ресурс] // – Введ. 2012-06-01. М.: Стандартиформ, 2012. – 26 с. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54732-2011> (дата обращения: 27.12.2019).
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст] : Введ. 2015-11-01. – М. : Стандартиформ, 2015. – 48 с.
8. Агарков, А.П. Управление качеством: учебник для бакалавров [Текст] / А.П. Агарков. – М. : Дашков и К, 2015. – 208 с.
9. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник [Текст] : Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М

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/kontrolnaya-rabota/316450>