

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/referat/336321>

Тип работы: Реферат

Предмет: Стандартизация и нормирование

Содержание

Введение 3

1. Теоретические основы организации службы контроля качества на предприятиях гостеприимства 4

1.1. Понятие и сущность контроля качества в отеле 4

1.2. Основные методы контроля качества в отеле 6

2. Особенности функционирования системы контроля качества в отеле 10

3. Анализ системы контроля качества в отеле «Чайка» 15

Заключение 23

Список использованной литературы 25

Введение

Актуальность формирования управленческого контроля зависит от необходимости модернизации выбранной бизнес-стратегии, повышения качества предоставляемых услуг, усиления сильных сторон и устранения или изменения слабых сторон организации. В современном мире время - самое драгоценное. Многие гости отеля стали больше ценить качество предоставляемых услуг, а также скорость работы отеля: бронирование, заселение, заезд и выезд. Система бронирования отелей играет большую роль в этом отношении. Современный отель - это сложное функциональное соединение, и успех компании на рынке зависит от слаженности ее работы. Концепция управленческого контроля качества, связанная с условиями рыночной экономики, существует в российской экономике уже более 20 лет, но, несмотря на это, она не зарекомендовала себя и не была внедрена в небольших организациях, в том числе в небольших гостиницах. Управленческий контроль качества позволяет повысить качество, оперативность и результативность принятия решений, максимизировать ожидаемые результаты, быстро реагировать на возникающие риски и снижать возможные угрозы.

Цель исследования - рассмотреть организацию службы контроля качества на предприятиях гостеприимства.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

□ охарактеризовать понятие и сущность контроля качества в отеле;

□ рассмотреть основные методы контроля качества в отеле;

□ изучить особенности функционирования системы контроля качества в отеле;

□ дать анализ системы контроля в отеле «Чайка» .

Структура работы включает в себя: введение, три главы, заключение и список использованной литературы.

1. Теоретические основы организации службы контроля качества на предприятиях гостеприимства

1.1. Понятие и сущность контроля качества в отеле

Контроль качества гостиничных услуг - это операция, которая включает измерение, тестирование и оценку одной или нескольких характеристик услуги. В дальнейшем полученные результаты будут сопоставлены с установленными требованиями. Характеристики стандартов качества гостиничных услуг являются основой системы менеджмента качества гостиничного бизнеса. Контроль качества гостиничных услуг включает в себя сравнение фактического качества услуг со стандартами. Кроме того, при необходимости руководство предпримет корректирующие меры. Характеристики качества обслуживания - это атрибуты и характеристики гостиничных услуг, которые вызывают удовлетворенность клиентов. Это также предполагает отсутствие недостатков, что повышает удовлетворенность гостей. Любая качественная услуга может увеличить затраты. Люди должны быть готовы платить высокую цену за дополнительный комфорт. Это делает постоянных клиентов лояльными и позволяет им пользоваться услугами отеля.

Например, гостиничный номер на этаже, где работает консьерж, имеет больше удобств, чем номер на этаже, где нет свободного места. По этой причине его цена будет выше. Качество гостиничного сервиса определяется национальными стандартами. Они включают в себя различный набор характеристик, включая

способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Наиболее важным видом качественного обслуживания считается общественное (этическое) качество. Это отражает качество отеля, а не потребление гостиничных услуг туристами. Качество гостиничного сервиса начинается с правильно определенных потребностей клиентов отеля. В этом случае важно учитывать концепцию, в соответствии с которой необходимо предоставлять гостиничные услуги соответствующего качества.

Список использованной литературы

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 98с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – М.: Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – М.: РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
6. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
7. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
8. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – М.: ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
9. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
10. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
11. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.
12. Медведева О.С. Способы воздействия на потребительское поведение / О.С. Медведева // Инновационная экономика и современный менеджмент. 2020. № 2 (28). – С. 16-21.
13. Нестеров, А.К. Процесс бронирования гостиничных услуг и его совершенствование // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://odiplom.ru/lab/analiz-processa-bronirovaniya-gostinichnyh-uslug-i-ego-sovershenstvovanie.html>.
14. Отель «Чайка» г. Дзержинск // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://voyage-belgorod.ru/rooms/>
15. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

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/referat/336321>