

**Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по образованию Санкт-Петербурга
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАДИЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ»**

**Методическое цикловое объединение по специальности СПО 101101
«Гостиничный сервис»**

Выпускная квалификационная работа

**Тема: Организация контроля за соблюдением персоналом требований
стандарта качества обслуживания гостей**

**Исполнитель:
Студентка
Прилуцкая Екатерина Андреевна
группа 1-21Г**

**Научный руководитель: Богданова Ольга Владимировна,
преподаватель первой категории**

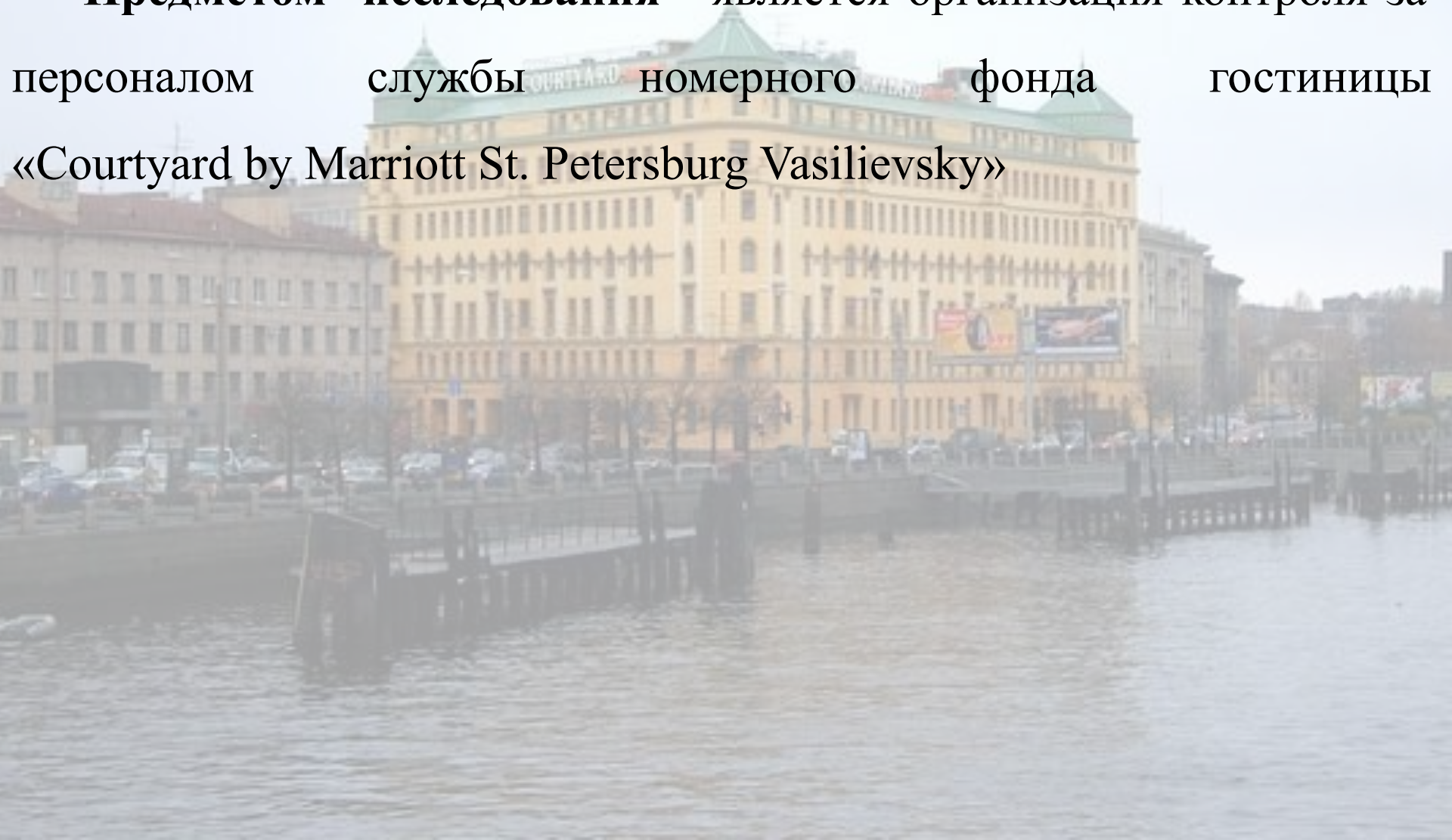
2014

Актуальность

Тема выпускной квалификационной работы актуальна т.к. активное и рациональное применение в своей деятельности стандартов обслуживания и контроль за их соблюдением позволяет обеспечить требуемое качество услуг, организовывать отлаженный и непрерывный технологический процесс и, в конечном счете, приводит к международному уровню обслуживания в гостиничных комплексах, расширению сотрудничества с зарубежными партнерами, установлению более высокого уровня цен на гостиничные услуги и в целом повышению уровня конкурентоспособности российских предприятий на мировом рынке гостиничных услуг.

Объектом исследования - является качество обслуживания гостей.

Предметом исследования - является организация контроля за персоналом службы номерного фонда гостиницы «Courtyard by Marriott St. Petersburg Vasilievsky»



Понятие «качество обслуживания»



Роль международных стандартов в обеспечении качества обслуживания гостей



Управление качеством услуг в гостиницах



СЕРТИФИКАЦИЯ



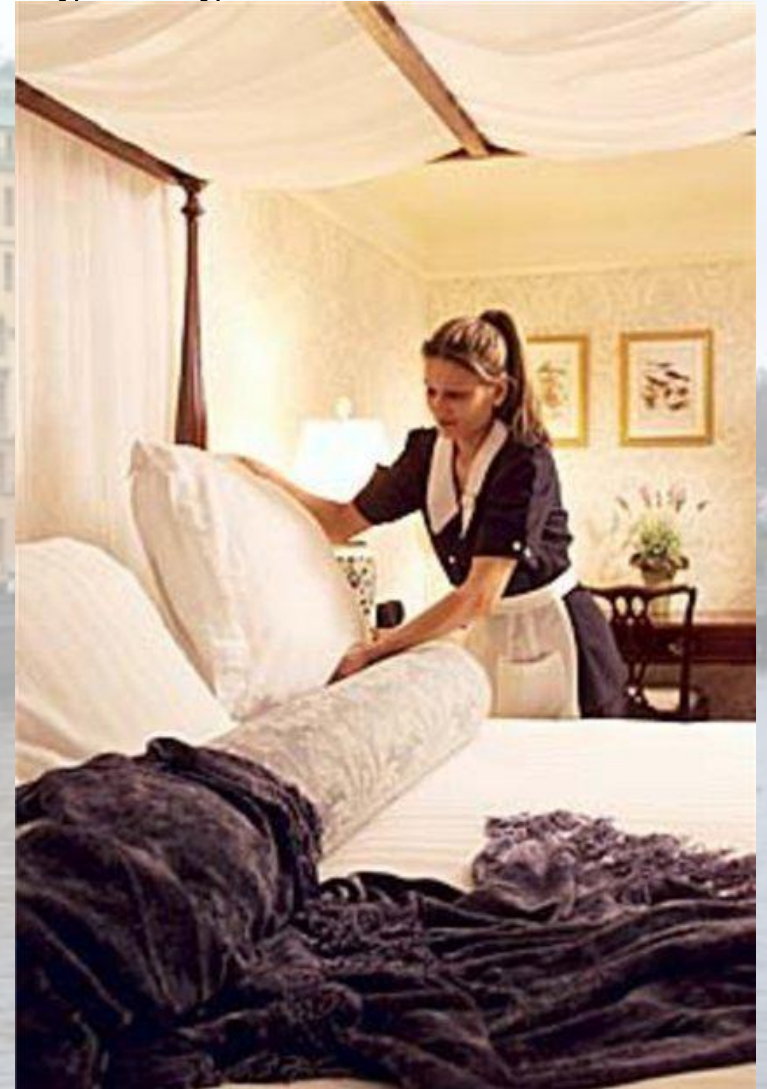
Отель Courtyard by Marriott St. Petersburg Vasilievsky



Служба номерного фонда отеля Courtyard by Marriott St. Petersburg Vasilievsky



Требования, предъявляемые к качеству предоставления ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ



Анализ отзывов гостей и выявление соответствия качества обслуживания

Booking.com

руб. Недавно просмотренные Списки Войти или создать аккаунт

главная → россия (7,316 вариантов размещения) → Санкт-Петербург (1,079 вариантов размещения) → Василеостровский район (62 варианта размещения) → Кортъярд Марриотт Санкт-Петербург Васильевский

Сохранить в списке
Сохранено в 295 списках

Кортъярд Марриотт Санкт-Петербург Васильевский ★★★★★
2-ая линия Васильевского острова 61/30, Василеостровский район, Санкт-Петербурга, Россия (Посмотреть карту)

Посмотреть свободные номера

Особенности объекта размещения

- Бесплатный Wi-Fi
- Бесплатная парковка

Ориентиры:
Стадион Петровский (500m)

Поиск отелей

Место/название отеля:
Санкт-Петербург

Дата заезда
День Месяц

Дата отъезда
День Месяц

Точные даты поездки пока неизвестны

Гости 2 взрослых (1 номер)

Доступные номера Удобства и услуги Домашние правила *Примечания

Отзывы гостей написаны посетителями нашего сайта **после проживания** в отеле Кортъярд Марриотт Санкт-Петербург Васильевский.

Все отзывы 311	Составные части оценки	Оценка по отзывам
Семьи 55	Чистота	8,9
Пары 139	Комфорт	8,8
Компании друзей 42	Месторасположение	7,9
Индивидуальные путешественники 75	Удобства	8,1
	Персонал	8,6
	Соотношение цена/качество	7,8

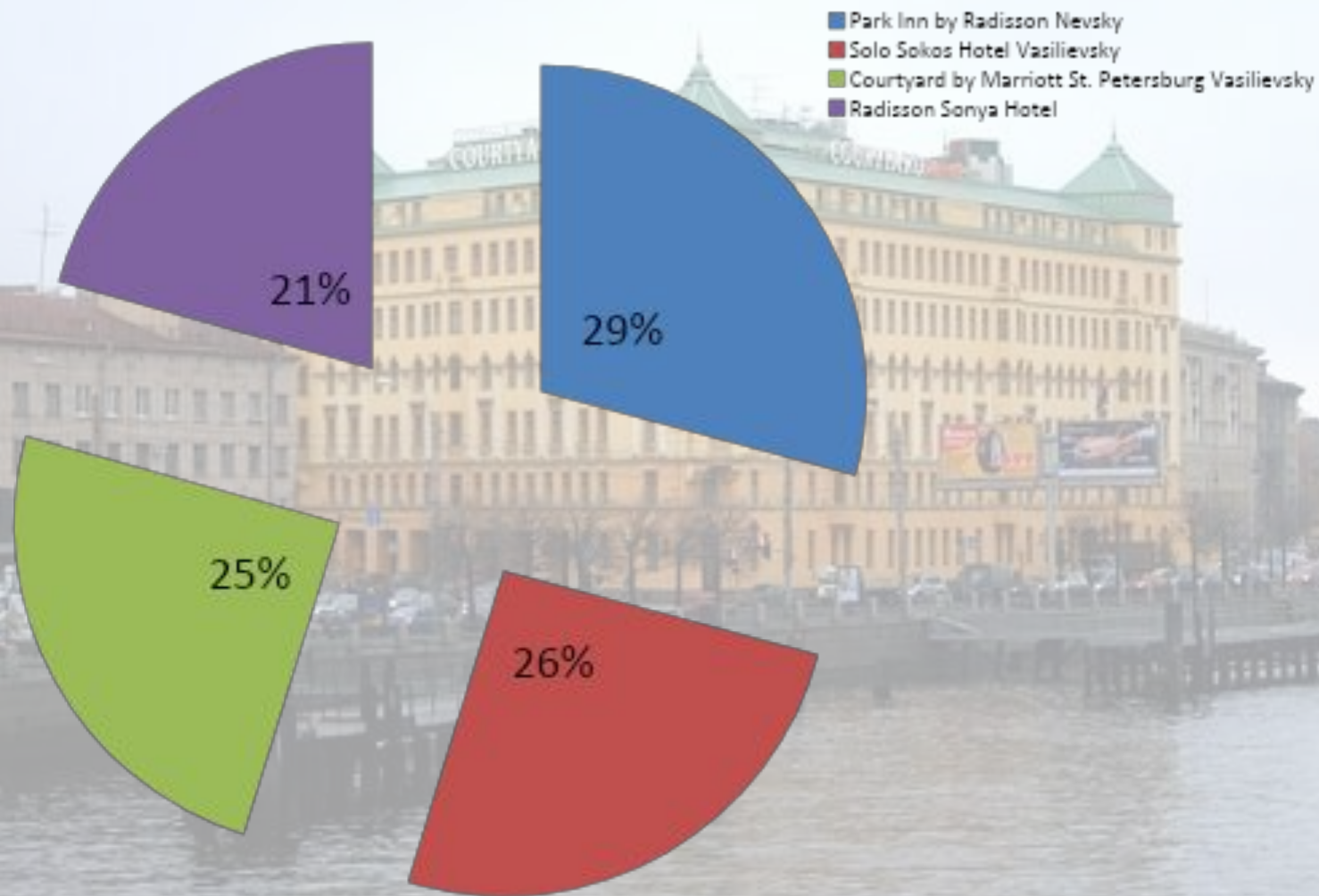
8,3
На основании 311 отзывов

Предыдущая страница показаны 1 - 25 Следующая страница

Денис Семья
Очень приятный отель. Повезло жить в угловом номере, где было аж 6 окон. Роскошный вид. Отличные завтраки. 9,6

ПУСК Booking.com: Отель ... Съемный диск (G:) Презентация Micros... WY речь - Microsoft Wor... RU 8:41

Количество отзывов гостей



Общая оценка отелей



I место - Solo Sokos Hotel Vasilievsky –21,8 балла;

II место - Park Inn by Radisson Nevsky-21,5 балла;

**III место - Courtyard by Marriott St. Petersburg Vasilievsky –
20,7 балла;**

IV место - Radisson Sonya Hotel – 19,9 балла.

Вывод

В результате изучения системы контроля за соблюдением качества обслуживания гостей на предприятии гостиничного бизнеса, можно сделать вывод, о том, что в фокусе лучших гостиничных предприятий на сегодняшний день – это системное и всестороннее повышение качества и производительности обслуживания гостей, всех подразделений отеля и всех его сотрудников.



A large, ornate, yellow building with green domes and a 'COURTYARD' sign on the roof, situated behind a body of water with a wooden pier. The building has many windows and a classic architectural style. The sky is overcast and grey.

Спасибо за внимание!