

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА НА ТЕМУ: УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Выполнила студентка 3 курса гр.9-751
Специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Федотова Т.А..

Научный руководитель:
Преподаватель Мурзаева Г.В.

Актуальность исследования

- Актуальностью данной работы является необходимость в нынешних условиях перехода к рыночным отношениям поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства

Цели и задачи

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение и изучение проблем анализа качества услуг в управлении гостиничным предприятием.

- Для достижения поставленной цели были сформулированы ряд задач
- - раскрыть понятие качества услуг;
- - раскрыть сущность и значение управления качеством услуг;
- - дать характеристику отеля «Корстон»;
- провести анализ состояния системы управления качеством в отеле «Корстон»
- - предложить мероприятия по совершенствованию управления качеством услуг в отеле «Корстон»
- - дать экономическое обоснование предложенных мероприятий

Объект и предмет исследования

- Объектом является отель ООО «Корстон – Казань»
- Предметом выпускной квалификационной работы является управление качеством услуг в отеле «Корстон»

Качественное обслуживание на reception



Понятие качества услуг

- Качество услуги — это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

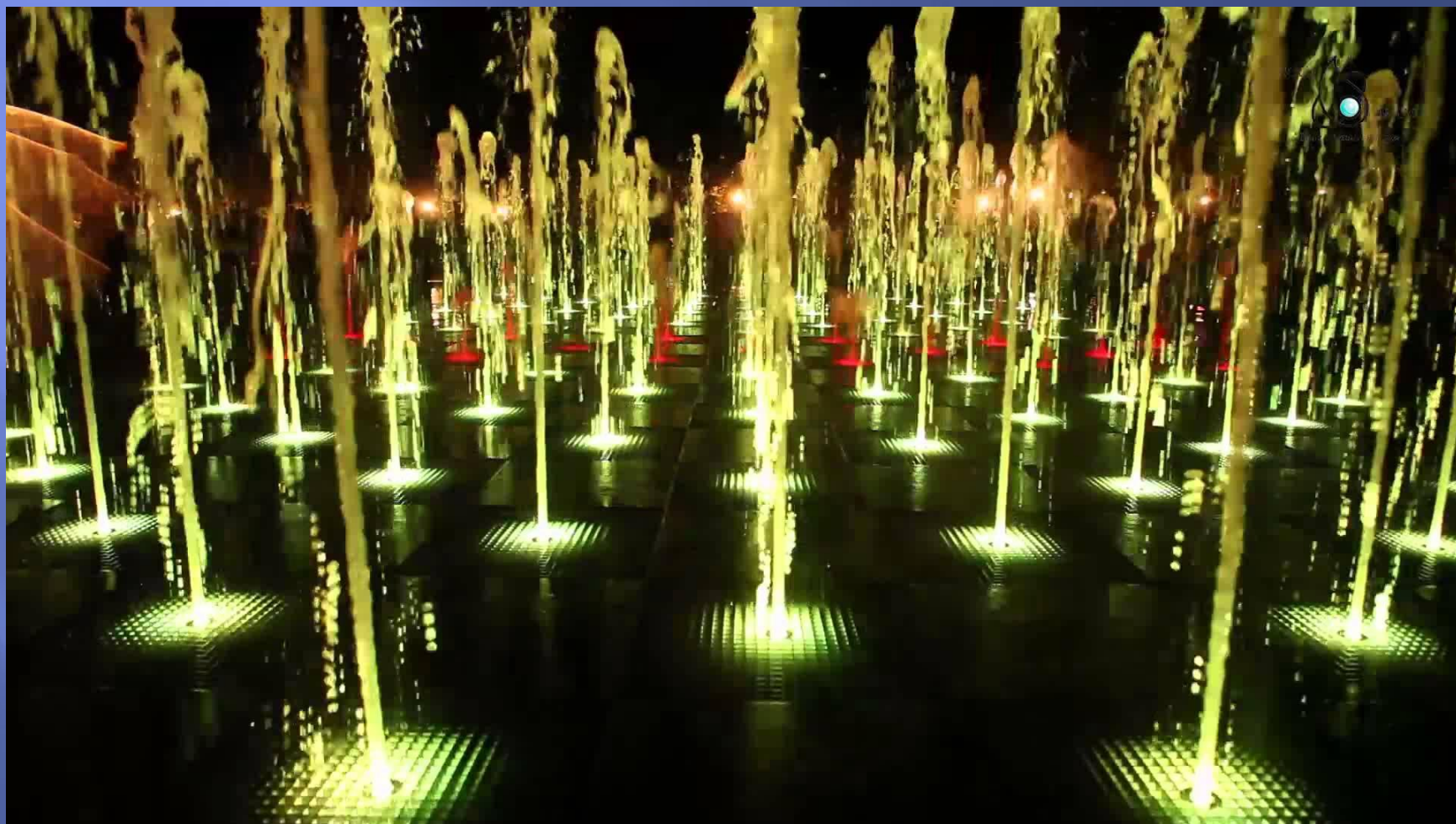


ООО «Корстон-Казань»



- Это крупнейший отель в Казани и единственный отель клубного типа, находится по адресу ул. Н.Ершова, д.1а. Рядом находится Центральный Парк Культуры и отдыха им.Горького.
- Отель построен в 2006 году по проекту творческой мастерской «ВЕЛП». Проект на Открытом международном конкурсе «АрхИдея 2011» получил Гран-при в номинации «Архитектура. Общественные здания».

Ночной фонтан в Парке Горького



Номерной фонд



Категории и цены номеров отеля Корстон:

- Deluxe (Делюкс): 1 большая двуспальная кровать. Цена: от 5200 руб./сутки.
- Club Suite (Клуб Люкс): 1 большая двуспальная кровать. Цена: от 13600 руб./сутки.
- Presidential Suite (Президентские апартаменты): 5 комнат-2 спальни, 2 ванные комнаты, гостиная, кабинет, секретарская, комната для курения. Цена: от 32000 руб./сутки.
- Superior (Супериор) Современный номер с одной большой кроватью площадью 20 кв. м. Цена: от 4 000 руб./сутки.
- Apartments (Апартаменты). Цена: от 5 600 руб./сутки.
- Club Deluxe (Клуб Делюкс). Цена: от 7 200 руб./сутки.
- Club Studio (Клуб Студия)-просторный номер Студия с одной большой кроватью и диваном площадью 50 кв. м. Цена: от 11 200 руб./сутки.
- Club Suite (Клуб Люкс)-просторный номер Люкс с одной большой кроватью и диваном площадью 60 кв. м. Цена: от 13 400руб.
- Ambassador's Suite (Посольские апартаменты) . Цена: 25 200 руб/сутки.

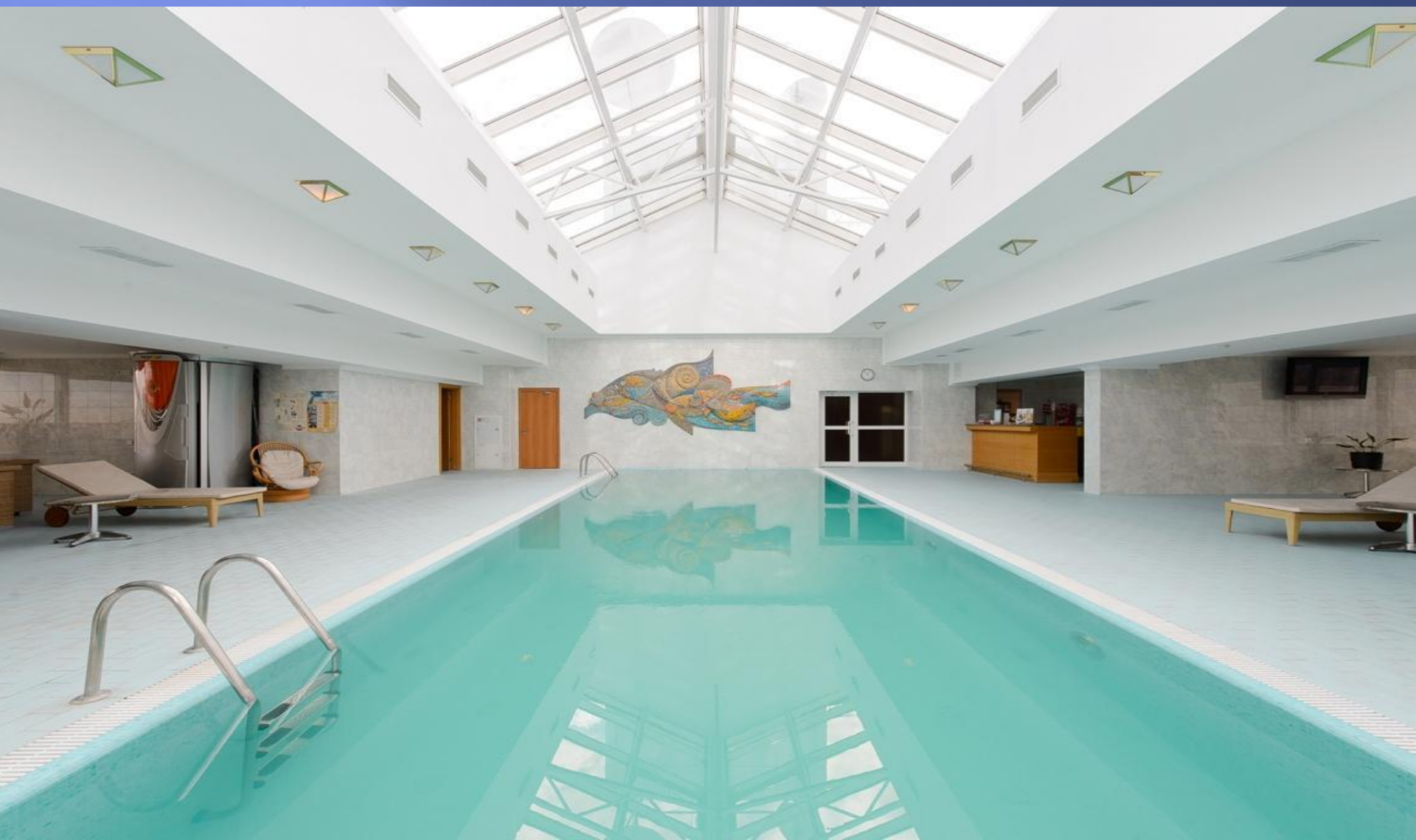
Туристы в отеле «Корстон»



Тренажерный зал



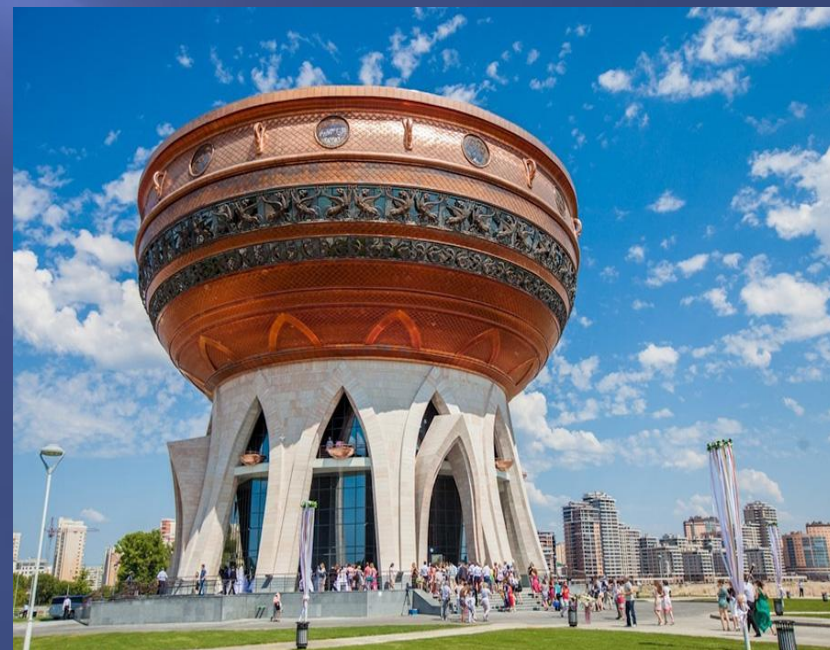
Бассейн



Картинная галерея



Экскурсионные туры



Цветы



Организационная структура отеля ООО «Корстон – Казань»

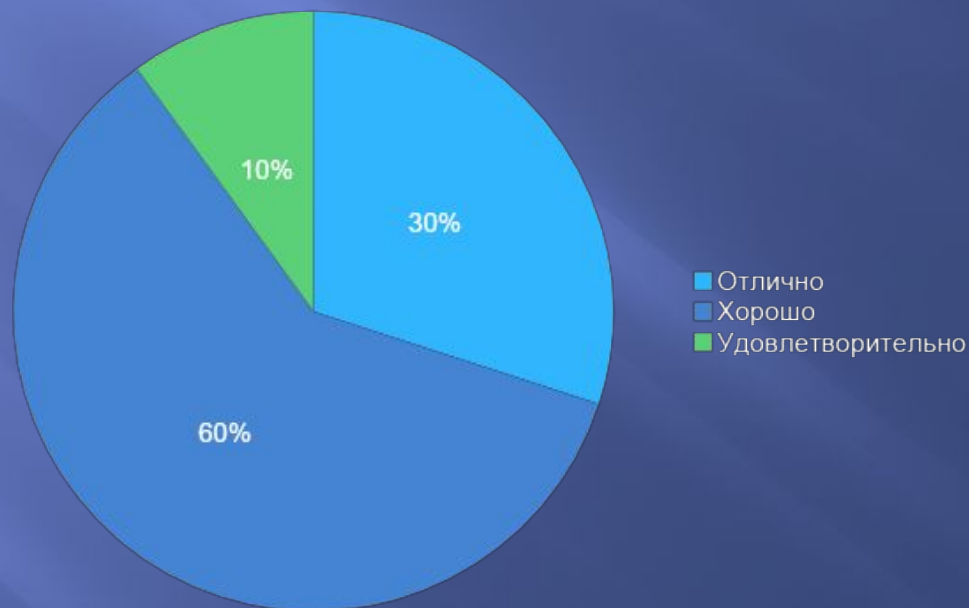


Табл. 2.3.2 Результаты опроса клиентов «Корстон»

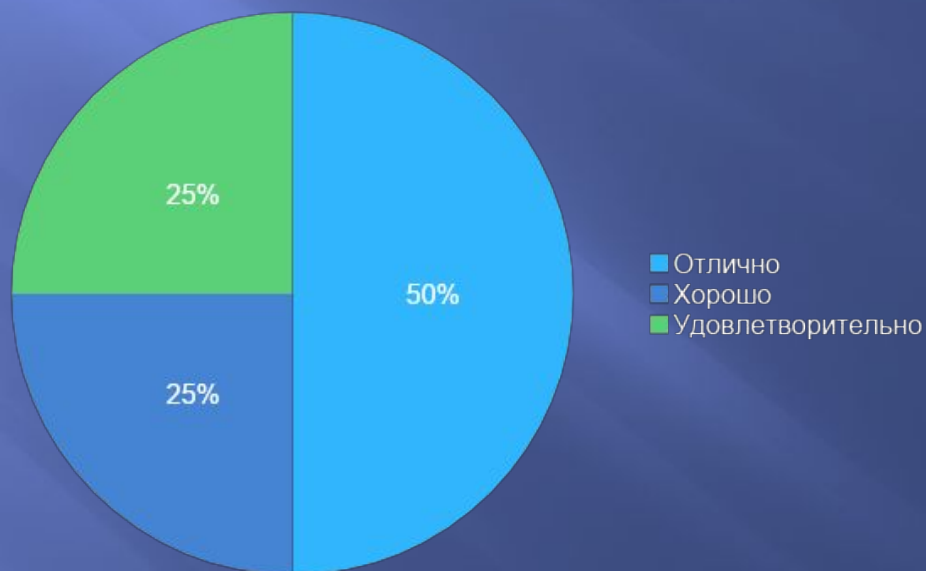
Вопрос	Оценка					
	Отлично		Хорошо		Удовлетворительно	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.Оцените уровень комфорта в холле отеля	225	50	180	40	45	10%
2.Оцените быстроту оформления заезда в отеле	225	50%	135	30%	90	20%
3.Оцените качество обслуживания персонала ресепшн	135	30%	270	60%	45	10%
4. Оцените исправность приборов и мебели в номере	292	65%	113	25%	45	10%
5.Оцените качество уборки номера	225	50%	112	25%	113	25%

6.Оцените своевременность уборки и пополнения расходных элементов комплектации номера	225	50%	113	25%	112	25%
7.Оцените комфорт в ресторане «Extra Lounge»	315	70%	90	20%	45	10%
8. Оцените работу официантов ресторана «Extra Lounge»	360	80%	90	10%	90	10%
9.Оцените ассортимент блюд в «Extra Lounge»	67	15%	338	75%	45	10%
10.Оцените качество приготовления блюд в «Extra Lounge»	315	70%	90	20%	45	10%
11. Оцените качество обслуживания в отеле	225	50%	112	25%	113	25%
Всего опрошено	450 чел. за 5 мес. (в среднем 3 чел. в день)					

Оценка качества обслуживания персоналом на **reception**



Оценка качества уборки номера



Мероприятие

 PREMIER HOTELS AND RESORTS



Экономическое обоснование предложенного мероприятия в отеле «Корстон»

- Рассчитаем средний тариф. Для этого потребуется определить стоимость всего номерного фонда и разделить на количество номеров:
- $5\,800 \times 180 = 1\,044\,000$
- $5800 \times 20 = 116\,000$
- $6\,800 \times 150 = 1\,020\,000$
- $6\,800 \times 39 = 265\,200$
- $9\,000 \times 9 = 81\,000$
- $6\,800 \times 5 = 34\,000$
- $15\,200 \times 11 = 167\,200$
- $40\,000 \times 1 = 40\,000$
- $1\,044\,000 + 116\,000 + 1\,020\,000 + 265\,200 + 81\,000 + 34\,000 + 167\,200 + 40\,000 = 2\,767\,400$
- $2\,767\,400 / 415 = 6\,668,4$ рублей.

ОСНОВНЫЕ ВЫВООДЫ

- 1. Совершенствование системы оценки удовлетворенности потребителя направлено на постоянное отслеживание состояния удовлетворенности, соизмерение получаемых результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. Данное направление является очень важным, так как деятельность любой гостиницы сегодня существует в условиях высокой конкуренции. Поэтому одним из важнейших условий успешного существования организации должна стоять ее ориентация на потребителя
- 2. Для качественного обслуживания, прежде всего, важную роль играет управление качеством предоставляемых услуг. Системы управления качеством существующие будут охватывать все этапы жизненного цикла гостиничной услуги: от маркетингового исследования до послеоперационного контроля и оценки степени удовлетворенности потребителей после пребывания в гостинице.
- 3. Предложено организовать мероприятие: внедрение услуги «личный дворецкий» для повышения качества услуг в отеле «Корстон».

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!