

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ХИМИКО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМ.
Д.И. МЕНДЕЛЕЕВА»

Теоретические основы управления качеством
технологических процессов и систем
управления, продукции и услуг

Выполнила: Трифонова С.Г.

Руководитель: Колочева В.В.

Цели и задачи работы

Цель

разработать
рекомендации по
повышению качества
услуг в отеле
«Дискавери» на основе
проведенного анализа

Задачи

- рассмотреть теоретические аспекты управления качеством услуг
- изучить методы и инструменты повышения качества услуг
- провести анализ деятельности предприятия в области качества
- предложить рекомендации по повышению качества предоставляемых услуг

Предмет и объект работы

Предмет

качество
гостиничных
услуг

Объект

Гостиничный комплекс
Отель «Дискавери»

Виды деятельности отеля «Дискавери»

- оказание услуг гостиничного комплекса по временному проживанию
- оказание проживающим в гостиничном комплексе услуг банно-прачечного хозяйства
- услуг по охране автотранспорта, принадлежащего проживающим
- предоставление услуг питания

Организация предоставления услуг

- осуществление гостиничной деятельности
- организация питания
- оказание качественных услуг (персонал, связь, и другие)
- оказание транспортных услуг
- услуги размещения
- кабельное телевидение
- сауна с кедровыми парилками на дровах
- бесплатный Wi-Fi
- круглосуточный ресторан

Достоинства и недостатки деятельности отеля

Достоинства

- большая и удобная парковка
- комфортные номера
- завтраки в номера
- ежедневная уборка номеров
- телефон в каждом номере
- соотношение цены и качества

Недостатки

- отсутствие лифта
- отсутствие портье для поднятия на этажи тяжелых вещей гостя
- недостаток приветливых и квалифицированных работников
- недостаточность люксов в номерах(при норме: мин 150 люкс. Плохое освещение, вред здоровью)

Рекомендации по внедрению TQM

Предприятие должно уметь ответить на три вопроса.

1. Кто наши клиенты- покупатели?

2. Какие у них потребности ? Что они хотят ?

3. Что мы должны им предложить, чтобы привлечь их внимание ?

В основе TQM лежат следующие принципы:

- а . ориентация на потребителя
- б . лидерство руководителя
- с . вовлечение работников

ГОСТ Р 51185-2008 «Туристические услуги. Средства размещения»

ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств
размещения. Общие требования к
обслуживающему персоналу»