

УДК 658.562

**МЕТОДЫ РАЗРАБОТКИ И КОНТРОЛЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Василенко Е. А.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных
технологий, механики и оптики»

Научный руководитель – доц., к. э. н. Мишура Л. Г.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных
технологий, механики и оптики»

Аннотация: Внедрение и использование системы менеджмента качества для гостиничного предприятия является одним из современных средств улучшения основных бизнес-процессов и, таким образом, сохранения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. В работе рассмотрены основные методы разработки и контроль внедрения системы менеджмента качества на предприятиях гостиничного бизнеса.

В современных рыночных условиях предприятиям самых разнообразных сфер хозяйствования необходимо соответствовать жестким требованиям для сохранения и продвижения своих позиций на рынке. Такая закономерность развития деятельности не обходит стороной и сферу предоставления различных услуг населению.

Внедрение и использование системы менеджмента качества для гостиничного предприятия является одним из современных средств улучшения основных бизнес-процессов и, таким образом, сохранения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. Для достижения эффективных показателей работы гостиничное предприятие стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг при формировании стратегических целей развития. Именно этим объясняется актуальность изучения данной темы.

Для российского рынка поддержка гостиничного бизнеса остается одним из наиболее важных и перспективных путей развития экономики страны. Это объясняется расширением данного сектора, повышением качества предоставляемых услуг и увеличением прибыли как для предпринимателей, так и для государства.

Под качеством услуг гостиничного предприятия понимается совокупность всех характеристик и полученных результатов процессов, способных удовлетворить основные или предполагаемые потребности потребителя в рамках установленных правил. Внедрение и сертификация системы менеджмента качества (СМК) на предприятиях гостиничного бизнеса осуществляется в соответствии с требованиями и рекомендациями стандартов серии ISO 9000.

Система управления менеджментом качества гостиничных услуг предъявляет требования не только к основным параметрам предлагаемых услуг, но и к показателям времени, факторам предоставляемых услуг, а также к безопасности внешней среды, средствам контроля и управления качеством услуг.

Таким образом, в работе рассмотрены основные методы разработки и контроль внедрения системы менеджмента качества на предприятиях гостиничного бизнеса и даны рекомендации по совершенствованию данной системы.

Василенко Е. А. (автор)

Подпись

Мишура Л. Г. (научный руководитель)

Подпись