

# РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени Г. В. ПЛЕХАНОВА



## Гостиничный менеджмент

➔ **ТЕМА: Качество обслуживания и  
гостиничный менеджмент**

➔ **АВТОР: Дедусенко Елена  
Александровна**



# Тезисное изложение материалов

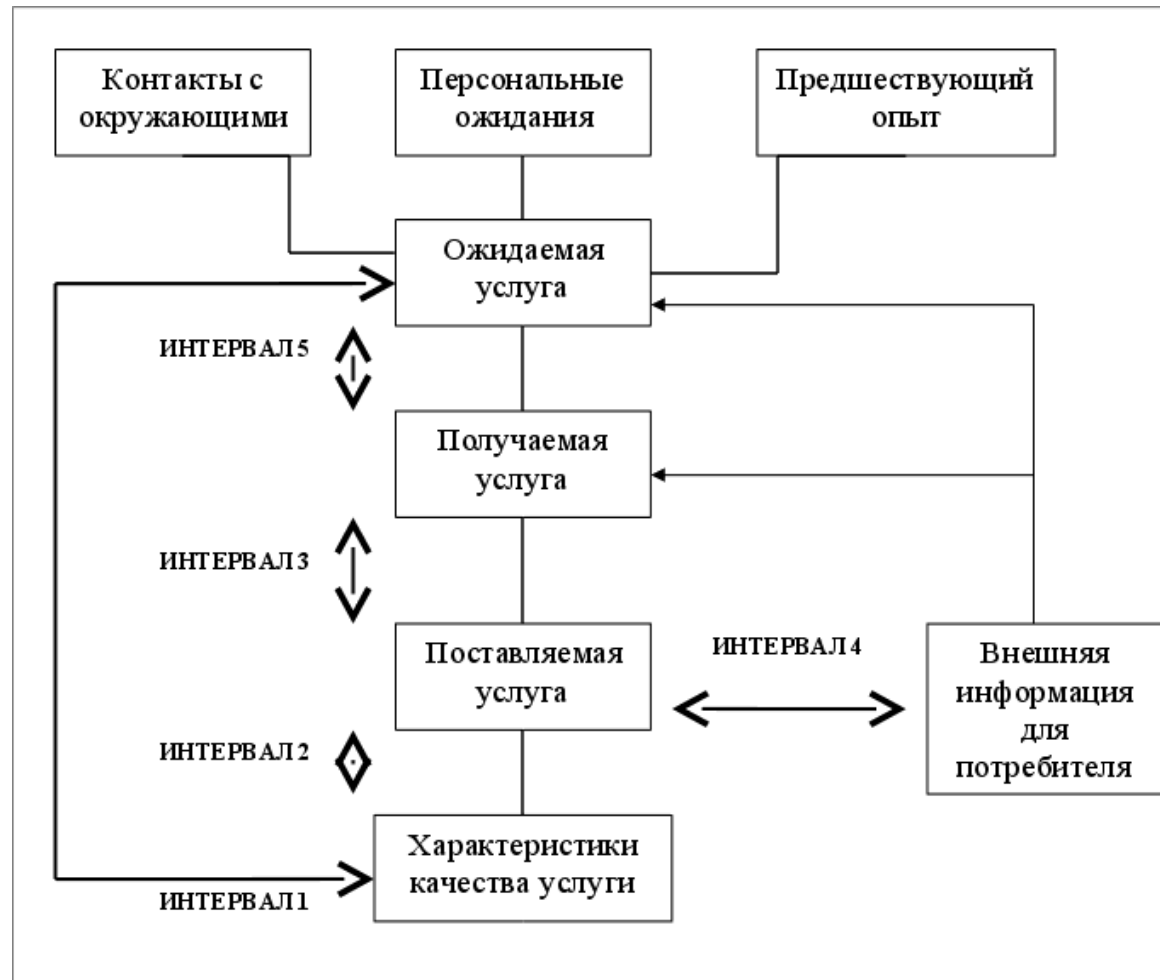
1. Качество гостиничного продукта (услуг)
  - Понятие гостеприимства. 4Р и гостеприимство
  - Ценность и конкурентное преимущество
  - Факторы обеспечения качества обслуживания (гостиничные услуги)
2. Системный и процессный подходы и качество обслуживания в гостиничном бизнесе
3. Методы оценки качества обслуживания в гостеприимстве
  - Тайный гость
  - Бенчмаркинг
  - Опросы потребителей

# МОДЕЛЬ EFQM и качество обслуживания



N пп	Группы критериев	Характеристика
1	<u>1 группа</u> характеризует, как организация добивается результатов, что делается для этого /«возможности»/	<ul style="list-style-type: none"><li>• лидирующая роль руководства</li><li>• политика и стратегия организации в области качества</li><li>• персонал</li><li>• партнерство и ресурсы</li><li>• процессы, осуществляемые организацией</li></ul>
2	<u>2 группа</u> характеризует, что достигнуто /«результаты»/	<ul style="list-style-type: none"><li>• удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг</li><li>• удовлетворенность персонала</li><li>• влияние организации на общество</li><li>• результаты работы организации</li></ul>

# Модель расхождений в качестве обслуживания



# Тайный гость



S E R V I C E  
Q U A L I T Y  
S A T I S F A C T I O N  
L O Y A L T Y  
S U P P O R T  
C O M M U N I C A T I O N  
F E E D B A C K  
T R U S T



# Выводы по теме

- 1. Качество обслуживания в гостеприимстве прямо влияет на лояльность клиентов гостиничного предприятия
- 2. Роль руководства гостиничного предприятия в создании системы качественного обслуживания
- 3. Выбор методов оценки качества обслуживания зависит от размера гостиничного предприятия, количества клиентов



# Рекомендуемая литературы по теме

1. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учеб. пособие / А. Л. Лесник. – СПб. : Интермедия, 2015. – 270 с.
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие : [гриф УМО] / Н. А. Зайцева. – М. : Академия, 2013. – 288 с.



# Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов

1. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие : [гриф ФИРО] / Н. В. Павлова. – М. : Академия, 2013. – 73 с.
2. Mini Hotels / Ред. [Josep Maria Minguet](#). – Barcelona : Instituto Monsa de Ediciones, 2011. – 255 p.





**Спасибо за внимание**  
**Ваши вопросы**

email: [Dedusenko.EA@rea.ru](mailto:Dedusenko.EA@rea.ru)