


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
"ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

Кафедра маркетинга и
международного менеджмента

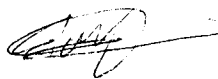
Допущено к защите
Заведующий кафедрой
 Е.А.Гречишкина
31.05.2022

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

"Особенности построения системы менеджмента качества на предприятиях
индустрии гостеприимства (на материалах ОАО "Гостиница "Бобруйск")"

Студент
ММТ, 4 курс, гр. 18ММТ-1



Яна Алексеевна Серикова
"31" 05 2022

Научный руководитель,
Зав. кафедрой, к.э.н., доцент



Елена Александровна Гречишкина
"31" 05 2022

ПИНСК 2022

31.05.2022

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 62 с., 5 рис., 19 табл., 50 источников, 11 прил.

ГОСТЕПРИИМСТВО, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, АНАЛИЗ КАЧЕСТВА, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА

Объектом исследования является система менеджмента качества в индустрии гостеприимства.

Предметом исследования является система менеджмента качества ОАО «Гостиница «Бобруйск».

Целью дипломной работы является разработка мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества ОАО «Гостиница «Бобруйск».

При выполнении работы были использованы методы сравнения, табличный, экономико-математический, социологические методы (опрос, наблюдение).

В процессе работы были выполнены исследования и разработки:

- проанализированы теоретические основы построения системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства;
- проведен анализ качества услуг ОАО «Гостиница «Бобруйск»;
- разработаны направления совершенствования системы менеджмента качества ОАО «Гостиница «Бобруйск».

В ходе выполнения дипломной работы были предложены следующие направления и пути совершенствования системы менеджмента качества ОАО «Гостиница «Бобруйск»:

- введение должности менеджера по качеству;
- разработка документа «Руководство по качеству».

Автор утверждает, что приведенный в работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.



подпись

ABSTRACT

Graduate work: 62 pages, 5 pictures, 19 tables, 50 sources, 11 applications.

HOSPITALITY, SERVICE QUALITY, QUALITY ASSESSMENT, QUALITY ANALYSIS, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, QUALITY STANDARDS

The object of the study is the quality management system in the hospitality industry.

The subject of the study is the quality management system of JSC "Hotel "Bobruisk".

The purpose of the thesis is to develop measures to improve the quality management system of JSC "Hotel "Bobruisk".

When performing the work, comparison methods, tabular, economic-mathematical, sociological methods (survey, observation) were used.

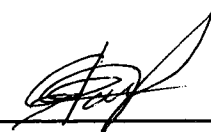
In the process of work, research and development were carried out:

- the theoretical foundations of building a quality management system in the hospitality industry are analyzed;
- the analysis of the quality of services of JSC "Hotel "Bobruisk" was carried out;
- directions of improvement of the quality management system of JSC "Hotel "Bobruisk" have been developed.

During the completion of the thesis, the following directions and ways of improving the quality management system of JSC "Hotel "Bobruisk" were proposed:

- introduction of the position of quality manager;
- development of the document "Quality Manual".

The author asserts, that the settlement-analytical material resulted in work correctly and objectively reflects a condition of researched process, and all borrowed of literary and other sources theoretical, methodological and methodical positions and concepts are accompanied by references to their authors.



signature

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	8
1.1 Понятие системы менеджмента качества и ее значение для производителей и потребителей услуг.....	8
1.2 Зарубежная практика внедрения системы менеджмента качества.....	15
1.3 Особенности построения системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.....	20
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА В ОАО “ГОСТИНИЦА “БОБРУЙСК”.....	25
2.1 Организационно-экономическая характеристика ОАО “Гостиница “Бобруйск”.....	25
2.2 Характеристика менеджмента качества ОАО “Гостиница “Бобруйск”.....	34
2.3 Анализ качества услуг ОАО “Гостиница “Бобруйск”.....	40
ГЛАВА 3 РЕКОМЕНДАЦИИ И МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОАО “ГОСТИНИЦА “БОБРУЙСК”.....	47
3.1 Направления совершенствования системы менеджмента качества ОАО “Гостиница “Бобруйск”.....	47
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	62

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Адлер, Ю.П. Управление качеством. Часть 1: Семь простых методов: Учебное пособие для вузов / Ю.П. Адлер. – 2–е изд., перераб. и доп. – М.: МИСИС, 2020. – 302с.
2. Антохина, Ю.А. Современные инструменты менеджмента и качества / Ю.А. Антохина. – СПб.: ГУАП, 2019. – 238 с.
3. Астафеев, В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов. / В. Д. Астафеев. – Москва: Лаборатория книги, 2021. – 107 с.
4. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учеб. пособие / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. – М.: «ИНФРА–М», 2019.
5. Боголюбов, В. С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. – 2–е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 293 с.
6. Боумен, К. Основы стратегического менеджмента. / Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. – М : Юнити, 2019. – 174 с.
7. Варжапетян, А. Менеджмент качества. Принятие решений о качестве, управляемом заказчиком. 2-е изд. / А Варжапетян, и др. – М.: Вузовская книга, 2017. – 360 с.
8. Василевская, И.В. Управление качеством: учеб. пособие / И.В. Василевская. – М.: ИЦ РИОР, 2018. – 112 с.
9. Васильченко, А. О. Менеджмент качества в сфере физической культуры, спорта и международного туризма : учеб. пособие / А. О. Васильченко. – Пинск: ПолесГУ, 2020. – 215 с.
10. Воронцова, А. Н. Управление контролем в системе менеджмента качества: учебник / А. Н. Воронцова, Ю. Н. Полянчиков, А. Г. Схиртладзе. – М.: Изд-во ТНТ, 2018. – 300 с.
11. Гареев, Р. Р. Особенности системы управления качеством в гостиничных предприятиях: учебник. – М.: Изд-во «Молодой ученый»; 2019. – 340 с.
12. Гиссин, В.И. Управление качеством продукции: учебное пособие / В.И. Гиссин / Управление качеством продукции / – Ростов н/Д.: Феникс, 2020. - 350 с.
13. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА Основные положения и словарь ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (IDT) .
14. Губарев, А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества: учебное пособие для студ. / А. В. Губарев. – М.: Спб.: Горячая Линия – Телеком, 2018. - 132 с.

15. Гродзенский, С. Я. Менеджмент качества : учеб. пособие. — Москва: Проспект, 2019. — 200 с.
16. Гродзенский, С. Я. Статистические методы контроля и управления качеством: учеб. пособие. 2-е изд. / МИРЭА. — М., 2018. — 140 с.
17. Даниляк, В. И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью: учеб. / В. И. Даниляк. — Санкт-Петербург Логос, 2020.- 336 с.
18. Дашкевич, Е. А. Менеджмент качества: построение системы менеджмента качества: тексты лекций для студентов / Е. А. Дашкевич. — Минск: БГТУ, 2019. — 114 с.
19. Дорофеев, В. Д. Управление качеством: учеб. / В. Д. Дорофеев. — М.: Изд-во «Инфра-М», 2014. — 331 с.
20. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — СПб.: Лань, 2019. — 304 с.
21. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: Учебное пособие / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. — М.: КноРус, 2018. — 186 с.
22. Кабушкин, Н. И. Управление предприятиями туризма и гостиницами (тематический комментарий): учеб. пособие . — Минск: БГЭУ, 2019. — 275 с.
23. Кане, М. М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов / М. М. Кане, Б. В. Иванов, В. Н. Корешков, А. Г. Схиртладзе — СПб.: Питер, 2019. — 432 с.
24. Клиентский сервис: руководство по стандартам. Интервью с Никитой Жестковым [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://in-scale.ru/blog/>. — Дата доступа: 30.03.2022.
25. Клиот, Ю.М. Система непрерывного менеджмента как основной инструмент внедрения и практического использования системы менеджмента качества в организациях / Вопросы современной науки и практики. Университет им. В.И. Вернадского. — 2020. — 205 с.
26. Ковалев, А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / А.И. Ковалев, А.С. Зенкин, А.И. Химичева. — М.: ПП Цюпак, 2019. — 520 с.
27. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. — М. Финансы и статистика, 2018. — 288с.
28. Минько, Э. В. Менеджмент качества: учеб. / Э. В. Минько, А. Э. Минько. — Санкт-Петербург: изд-во «Питер», 2018. — 272 с.
29. Мишин, В.М. Менеджмент качества и конкурентоспособности продукции: Учебное пособие / В.Н. Мишин. — М.: ГАУ, 2021. — 81с.

30. Модель «Servqual» – эффективный способ измерения сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://4brain.ru/blog/модель-servqual/>. – Дата доступа: 30.04.2022.
31. Об энергосбережении: Закон Респ. Беларусь от 8 января 2015 г. № 239-З. – Минск: Амалфея, 2015. – 32 с.
32. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. – М.: Дело и Сервис, 2020.
33. О защите прав потребителей : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 : в ред. От 8 июля 2008 г. № 366-3 : с изм. И доп. От 2 мая 2012 г. № 353-3. – Минск: Амалфея, 2013. – 59 с.
34. О пожарной безопасности: Закон Респ. Беларусь от 15 июня 1993 г. № 2403-ХП. – Минск: Амалфея, 2016. – 16 с.
35. О техническом нормировании и стандартизации: Закон Респ. Беларусь от 05.01.2004 г. № 262-З. – Минск: Амалфея, 2016. – 25 с.
36. Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (отели и рестораны) / Г.А. Папирян. – М.: Экономика, 2019. – 503 с.
37. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов. — Минск : БГЭУ, 2019. – 157 с. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – Минск, 2018.
38. Румянцева, З.П. Менеджмент организации гостиничного типа / З.П. Румянцева. – М., Экономика, 2019. – 397 с.
39. Савельев, И.М. История гостиничного бизнеса в России и за рубежом / Гостиницы и их гости: дайджест / И.М. Савельев. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 542 с.
40. Система качества. Управление качеством и элементы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам: СТБ ИСО 9004-2-2000. – Введ.01.09.1996г. – Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2010. – 10 с.
41. Скобкин, С. С. Управление качеством в гостинице: учебник / С. С. Скобкин. – М.: Издательство «Магистр», 2020. – 512 с.
42. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник для вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.Н. Купряков и др.; Под ред. проф. В.А. Швандара. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2018. – 487 с.
43. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: ГОСТ 28681.3-95. – Введ. 01.07.2020г. – Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2020. – 9 с.
44. Уокер, Дж. Введение в гостеприимство / Дж. Уолкер. – М.: Юрист, 2020. – 529 с.
45. Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация: СТБ 2577-2020. – Введ.01.09.2015г. – Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2015. – 11 с.

46. Услуги населению. Термины и определения: ГОСТ 30335-95. – Введ.01.07.1994г. – Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2011. – 6 с.

47. Хотяшева, О.М. Инновационный менеджмент. – М.: Книга по Требованию, 2017. – 382 с.

48. Чубинский, А.Н. Основы управления качеством : учеб. пособие / А. Н. Чубинский. – СПб.: СПбГЛТУ – 90 с.

49. Шарипов, С.В. Система менеджмента качества: разработка и внедрение на основе международного стандарта ISO 9001 / С.В. Шарипов, Ю.В. Толстова. – СПб.: Питер, 2018. – 189 с.

50. Щепетова, С.Е. Менеджмент и экономика качества: От естественного к формальному, от формального к естественному / С.Е. Щепетова. – М.: КомКнига, 2018. – 512 с.