

**Тема выпускной квалификационной работы:** «Совершенствование системы управления качеством обслуживания в санатории (на примере ПСКК «Машук Аква-Терм»)».

**Автор ВКР:** Жирнова Анна Васильевна.

**Научный руководитель:** доктор исторических наук, профессор кафедры истории государства и права России и зарубежных стран С.И.Линец.

**Сведения об организации-заказчике:** профессиональная санаторно-курортная компания «Машук Аква-Терм» п. Иноземцево.

**Актуальность темы исследования.** В современном мире огромной конкуренции каждая фирма индустрии гостеприимства пытается привлечь как можно больше клиентов, предлагая наиболее выгодные предложения по сравнению с конкурентами. Для того чтобы выделиться и быть лучшим среди огромного количества конкурентов, необходимо произвести что-либо уникальное. Такой отличительной чертой может стать качество услуг и обслуживания.

**Целью** выпускной квалификационной работы является исследование системы управления качеством обслуживания в профессиональной санаторно-курортной компании «Машук Аква-Терм» и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на данном предприятии социально-культурного сервиса и туризма.

Для реализации поставленной цели в ходе написания выпускной квалификационной работы были поставлены и решены следующие **задачи**:

- раскрыть понятие и сущность качества обслуживания, а также три составляющих качества;
- рассмотреть систему управления качеством обслуживания на предприятиях СКСиТ;
- изучить стандартизацию и сертификацию туристских услуг как один из элементов совершенствования системы управления качеством обслуживания;

- дать общую характеристику ПСКК «Машук Аква-Терм»;
- проанализировать стандарты обслуживания ПСКК «Машук Аква-Терм» как основу системы управления качеством обслуживания;
- выделить проблемы и разработать рекомендации по совершенствованию системы управления качеством обслуживания ПСКК «Машук Аква-Терм».

В ходе выполнения ВКР были выработаны следующие **рекомендации**:

Для улучшения работы по обслуживанию гостей, руководству санатория было бы удачным создать специальную службу, основная задача которой заключалась бы в решении проблемы качества, а также необходимо обеспечить эффективность взаимосвязи ее с другими службами.

Также было бы правильным не только расширить службу маркетинга, а также отделить от нее отдел приема и размещения, сделав его отдельной службой. Кроме того необходимо организовать прием на работу высококвалифицированного персонала с творческим мышлением для осуществления маркетинговой деятельности.

Следующим шагом для улучшения деятельности санатория может быть повышение эффективности рекламы.

Для того чтобы расширить круг своих клиентов, санаторию необходимо разработать бюджетную программу отдыха для людей с ограниченными возможностями, так как категория номеров 3 звезды присутствуют в санатории, а вот ценовая категория, на наш взгляд, слишком высока.

Согласно стратегической цели санатория, заключающейся в постройке к 2015 году еще одного корпуса категории 5 звезд, необходимо повысить уровень обслуживания клиентов данной категории. Поэтому в качестве рекомендаций можно предложить следующее:

1. Ввести должность швейцара;
2. Организовать круглосуточную услугу подноса багажа из машины в номер и из номера в машину;

3. Ввести услугу ежедневной смены белья;
4. Ввести услугу глажки в течение часа, а также в выходные дни;
5. Ввести услугу предоставления секретаря, переводчика, посыльного;
6. Организовать обмен валюты круглосуточно;
7. Ввести услугу аренда автомобиля;
8. Ввести должность парковщика, в обязанности которого будет входить парковка автомобиля гостя, а также доставка автомобиля гостя из гаража или стоянки.

В качестве дополнительных путей повышения качества обслуживания можно предложить следующее:

1. Ввести номинацию «Лучшая идея» для сотрудников, которая позволит по-новому взглянуть на проблему повышения качества обслуживания глазами самих сотрудников.
2. Устроить конкурс среди гостей санатория, предполагающий предложения по усовершенствованию качества обслуживания глазами самих отдыхающих.
3. Пригласить человека извне, для того чтобы тот смог сделать выводы и дать рекомендации, касающиеся работы коллектива и как следствие качества обслуживания.
4. Воспользоваться опытом обмена специалистами с иностранными гостиницами.
5. Закрепить в обязанности одного из сотрудников поздравлять гостей из клиентской базы лично по телефону с Днем Рождения.
6. При въезде постоянного клиента предоставлять ему одного и того же менеджера, что даст клиенту ощущение, что он приезжает не в санаторий, а навестить давнего друга.
7. Ввести такой метод повышения квалификации, как ротация, т.е. перевод сотрудника на различные должности по служебной горизонтали.