

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра менеджмента и организации здравоохранения
Аннотация к дипломной работе
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА
ТУРКОМПАНИИ ООО «СОФИТЕЛЬ»
Студентка Кохан Татьяна Игоревна,
руководитель Чайкун Сергей Анатольевич
2014год

Объект исследования – ООО «СОФИТЕЛЬ»

Предмет исследования – система управления качеством услуг туристического предприятия ООО «СОФИТЕЛЬ»

Цель работы: анализ системы управления качеством услуг в системе менеджмента туристического предприятия (на примере ООО «Софитель») и разработка рекомендаций по повышению уровня обслуживания клиентов на туристическом предприятии.

Задачи исследования:

1. Изучение теоретических аспектов управления качеством услуг в организации.

2. Анализ системы управления качеством туристической компании ООО «Софитель».

3. Разработка рекомендаций по повышению уровня обслуживания клиентов на туристическом предприятии.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Во введении обосновывается актуальность изучения системы управления качеством услуг, определяется объект и предмет исследования, цель работы, методы исследования и структура дипломной работы.

Первая глава работы посвящается изучению теоретических аспектов управления качеством услуг в организации и особенностям управления качеством обслуживания клиентов в индустрии туризма.

Во второй главе работы проводится анализ системы управления качеством туристической компании ООО «Софитель».

По результатам проведенного анализа в третьей главе разрабатываются рекомендации по повышению уровня обслуживания клиентов на туристическом предприятии.

Сделанные на основе проведенных исследований выводы и предложения приведены в заключении работы.

BELARUSSIAN STATE UNIVERSITY
HUMANITARIAN FACULTY
The chair of management and health organization
Annotation for the graduate work
The handling of service quality in the management system of the travel company
LLC «SOFITEL»
Student Kokhan Tatsiana Igorevna
The supervisor Chajkun Sergei Anatolievich
2014 year

The object of investigation – LLC «SOFITEL»

The subject of investigation - the handling of service quality in the management system of the travel company LLC «SOFITEL»

The aim of the work – the analyses of the handling of service quality in the management system of the travel company (by the example of LLC «SOFITEL») and the development of recommendations connected with the improvement of the customer service at the travel company.

The tasks of the investigation:

1. The theoretical aspects of quality management services in the organization.
2. Analysis of the system of quality management of tourist company "Sofitel".
3. Development of recommendations for improving the level of customer service in the sphere of travel business.

The graduate work consists of an introduction, three chapters, conclusions, bibliography and annexes.

The actuality of the quality management services studying is grounded in the introduction, it determines the object and the subject of the investigation, the aim of the work, the methods of investigation and the structure of the graduate work.

The first chapter is devoted to the studying of the theoretical aspects of the quality management services in the organization and the peculiarities of the quality management customer services in the sphere of tourism.

The second chapter is dedicated to the analysis of the quality management services at the travel company «SOFITEL».

Based on the analysis of the third chapter we develop recommendations to improve customer service in the tourism enterprise.

Findings and suggestions made on the basis of the research are given in the conclusion of the work.