

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

бюджетное учреждение высшего образования
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Сургутский государственный педагогический университет»

-
Социально-гуманитарный факультет
Кафедра социально-гуманитарного образования

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ГОСТИНИЦЕ «ИМПУЛЬС»
Г. СУРГУТА

Курсовая работа

46.03.02. Документоведение и архивоведение

Направленность
Документационный менеджмент

Исполнитель: Левина Елена Юрьевна,
обучающаяся группы Б-09171

(подпись)

Научный руководитель: Арасланова В.А.,
к.г.н., доцент, доцент кафедры СГО

(подпись)

Оценка _____

Заведующий кафедрой: Шульга Е.П.,
к.и.н., доцент

(подпись)

Сургут 2024
□ ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....3

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И РЕАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ГОСТИНИЦЕ.....8

1.1. Основные характеристики и назначение системы управления
качеством8
гостинице.....8

1.2. Современные модели управления качеством в гостинице	
.....18	

1.3. Эффективность системы управления качеством в гостинице.....	23
--	----

Вывод по первой главе.....	33
----------------------------	----

ГЛАВА 2. СПЕЦИФИКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ГОСТИНИЦЕ «ИМПУЛЬС» Г. СУРГУТА.....	34
--	-----------

2.1. Анализ существующей системы управления качеством в гостинице «Импульс»	г.
Сургута.....	34

2.2. Рекомендации по организации и реализации системы управления качеством в гостинице «Импульс» г. Сургута.....	43
--	----

Вывод по второй главе.....	65
----------------------------	----

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	66
------------------------	-----------

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	72
--	-----------

Приложение 1. Название приложения.....	86
--	----

Приложения 2. Название приложения.....	90
--	----