

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

**ГРАФИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ НА ТЕМУ:  
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ  
ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА НА ПРИМЕРЕ ООО «МЕГАВАТТ»**

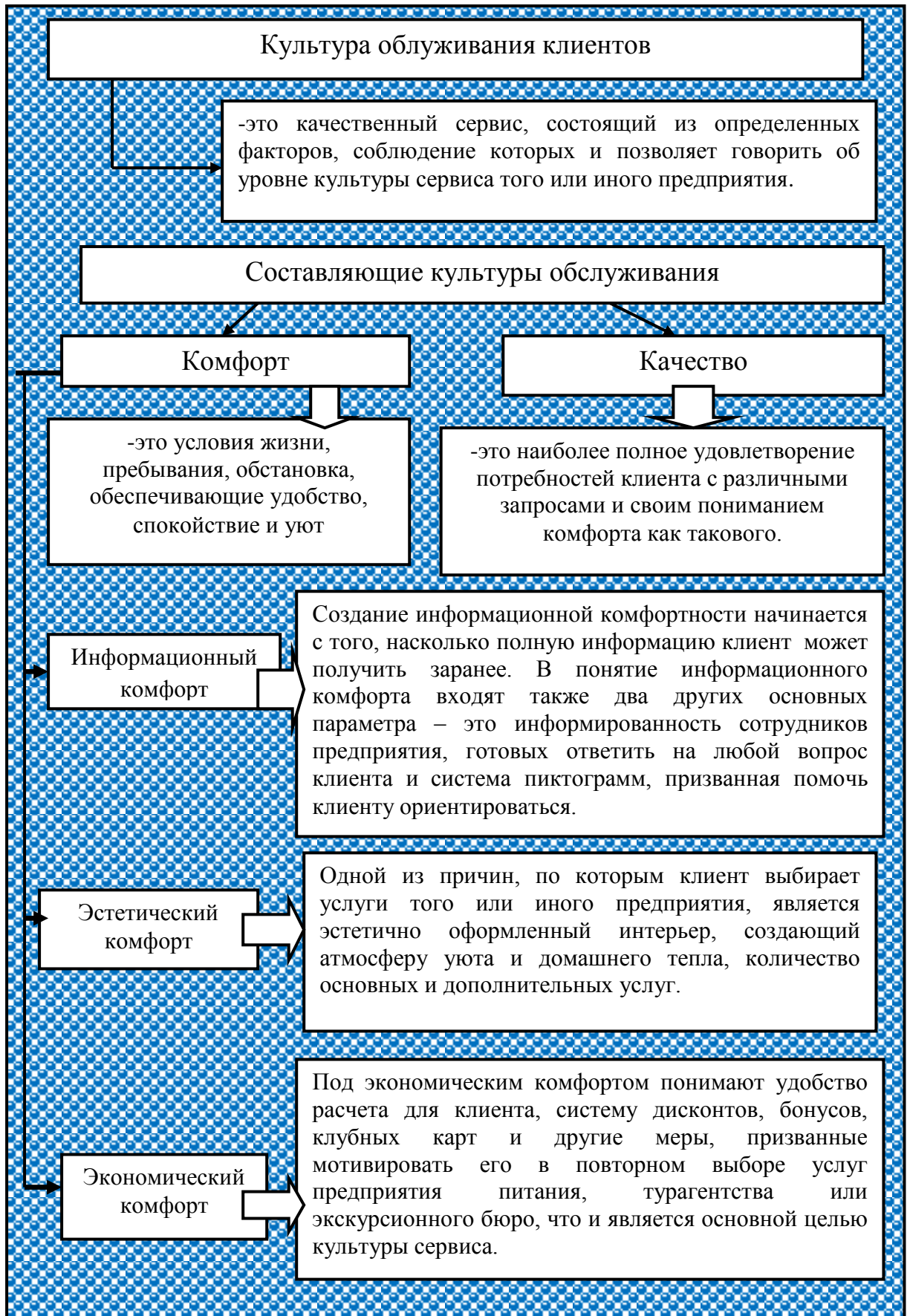


Рисунок 1.1.1-Понятие культуры обслуживания и ее составляющие. [33]

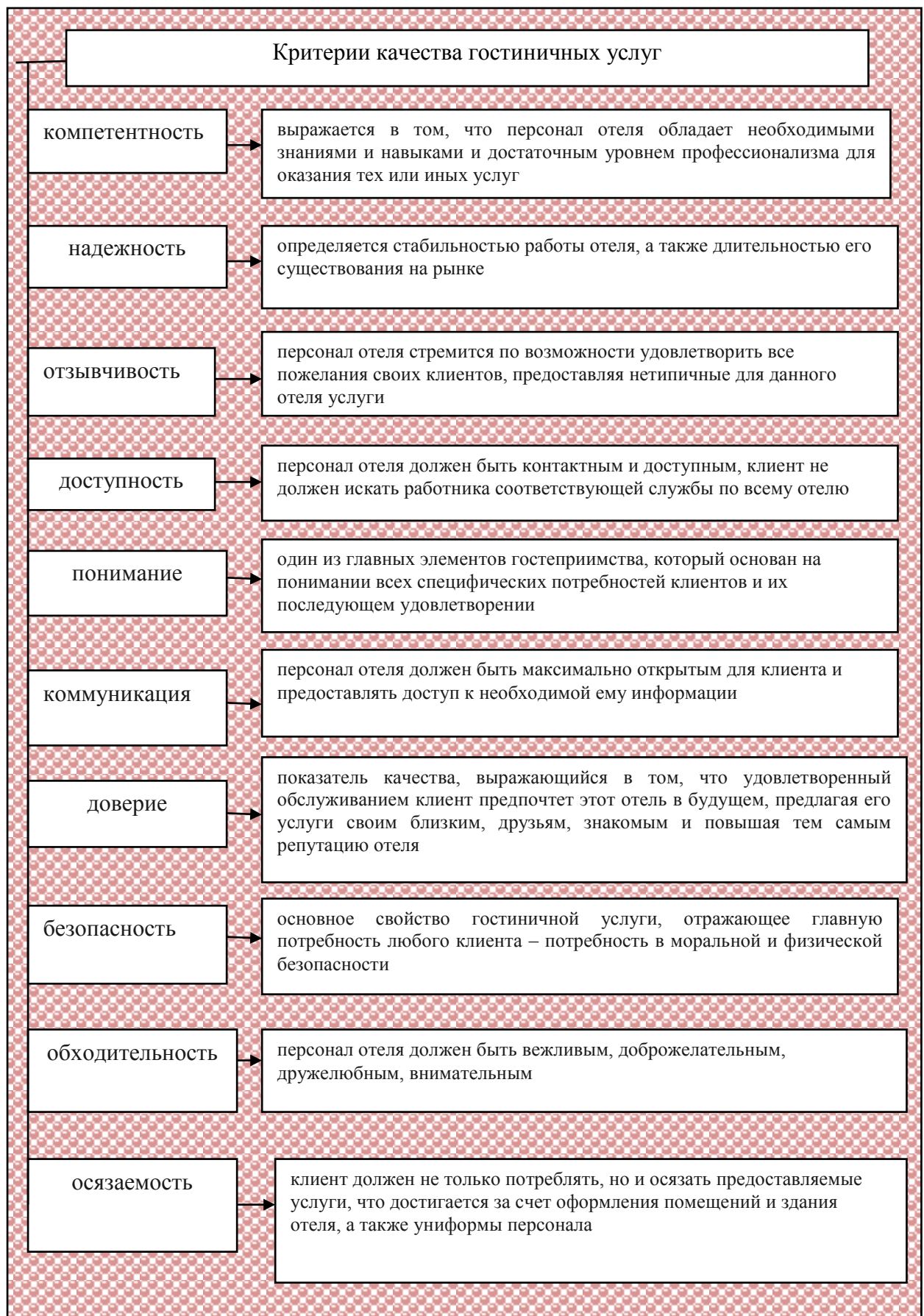


Рисунок 1.1.2- Критерии качества гостиничных услуг. [33]



Рисунок 2.1.1- Миссия и философия компании «Megawatt».

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

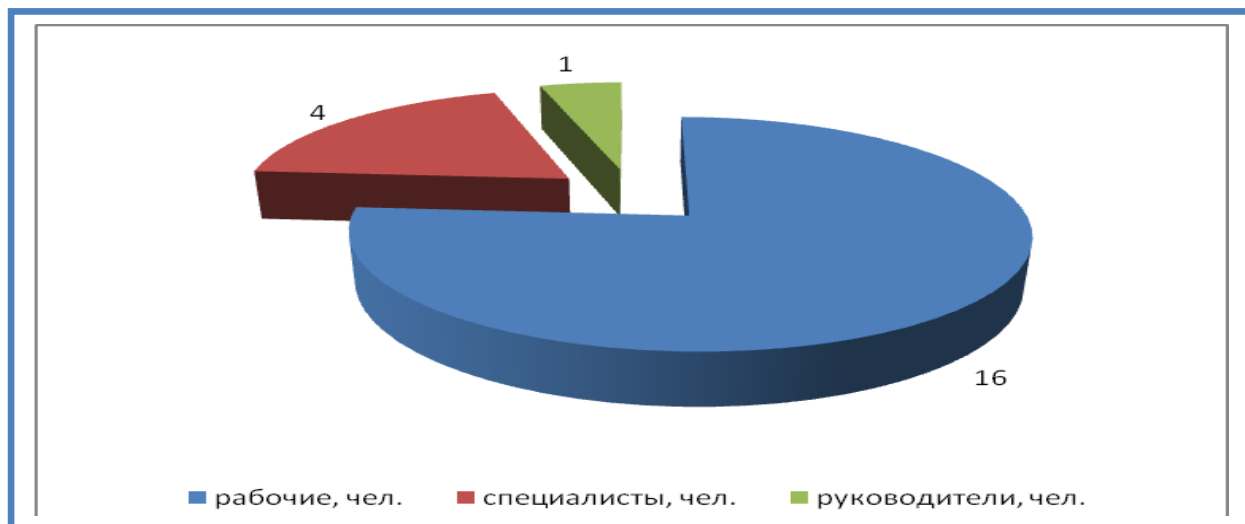


Рисунок 2.1.3-Структура работников предприятия ООО «МегаВатт» в 2012 г.

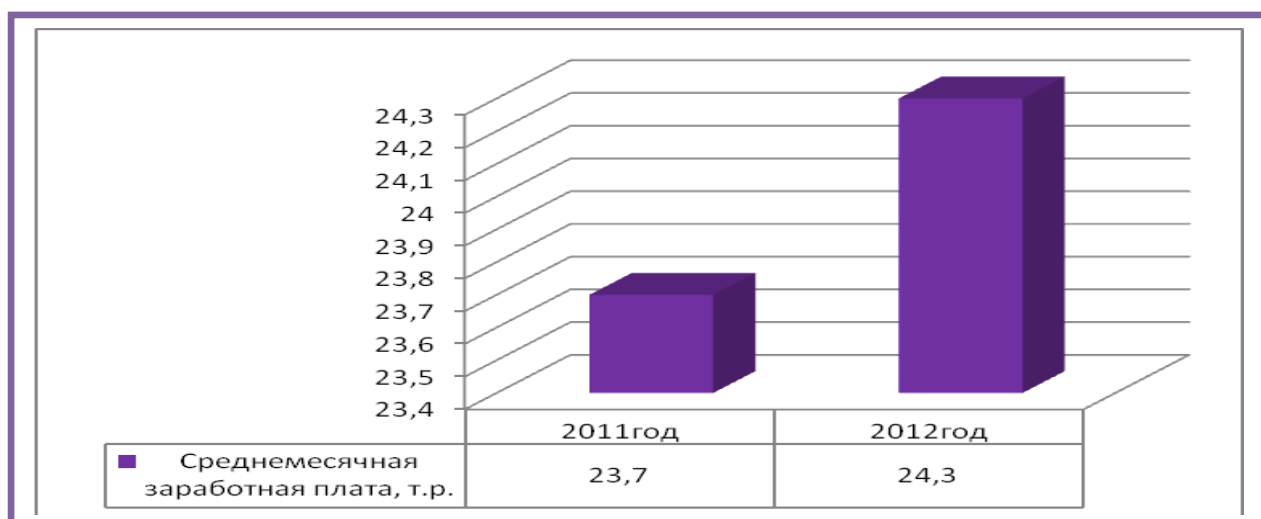


Рисунок 2.1.4- Динамика среднемесячной заработной платы работников ООО «МегаВатт».



Рисунок 2.2.1-Доля гостиничных услуг в общей структуре услуг, оказанных населению России в 2012 г. [55]

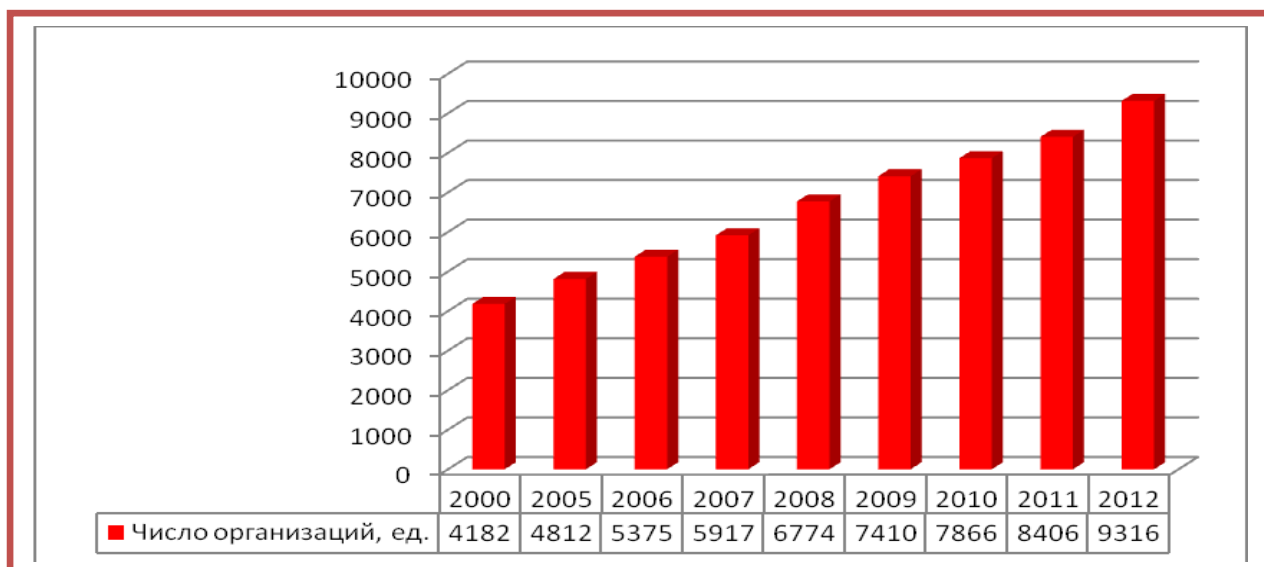


Рисунок 2.2.2-Динамика количества гостиниц и аналогичных средств размещения в России. [55]

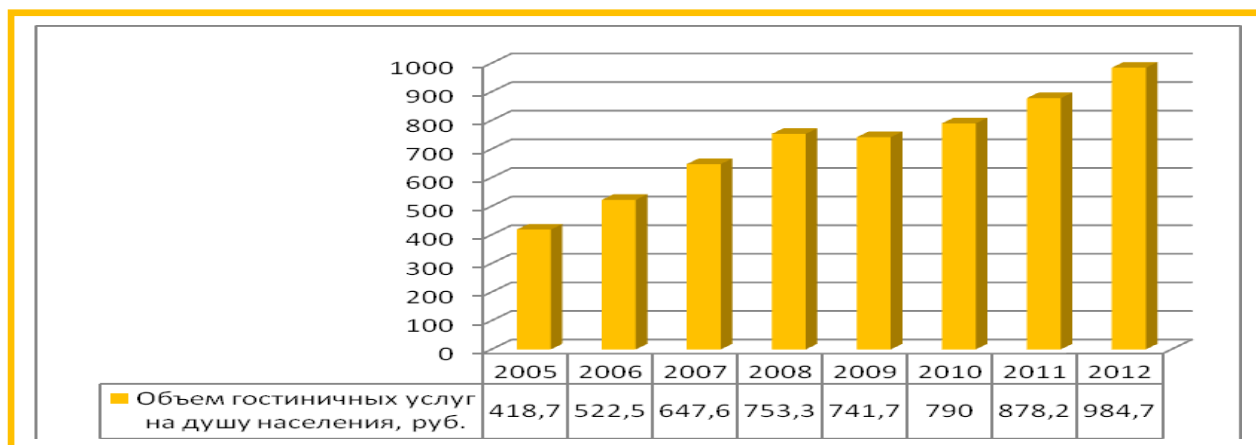


Рисунок 2.2.3- Динамика объема гостиничных услуг на душу населения в России[55]

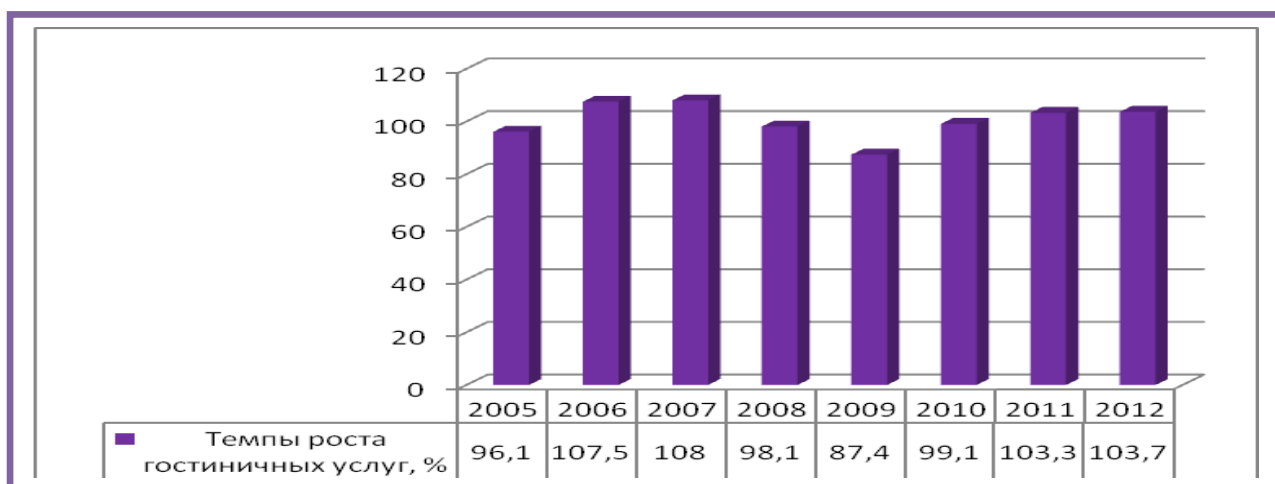


Рисунок 2.2.4- Динамика темпов роста объема гостиничных услуг в России

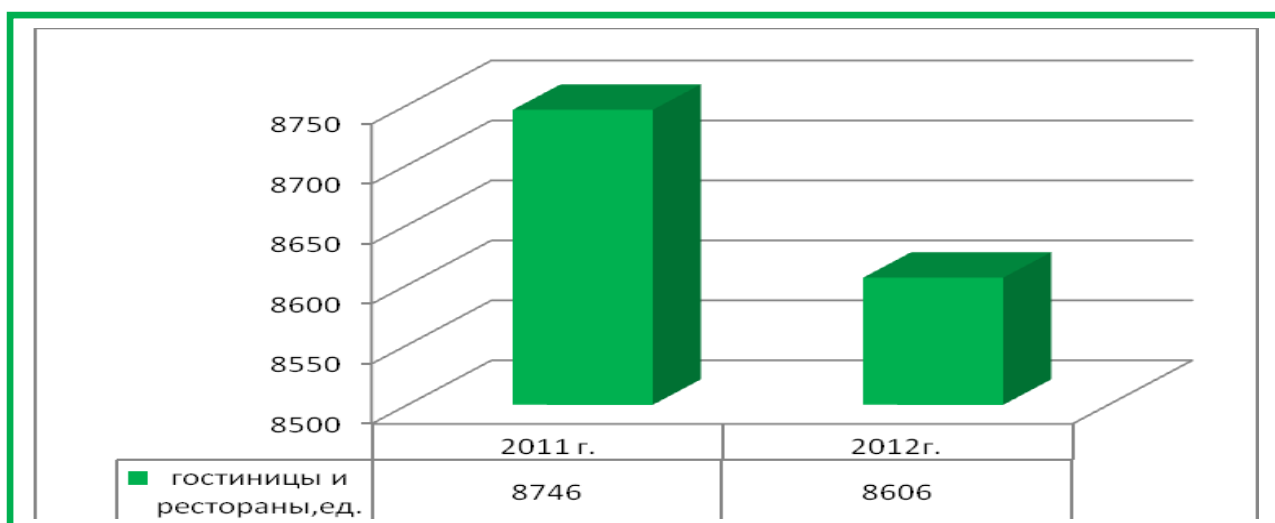


Рисунок 2.2.5- Динамика количества гостиниц и ресторанов в Санкт-Петербурге с 2011-2012 г.г. [58]

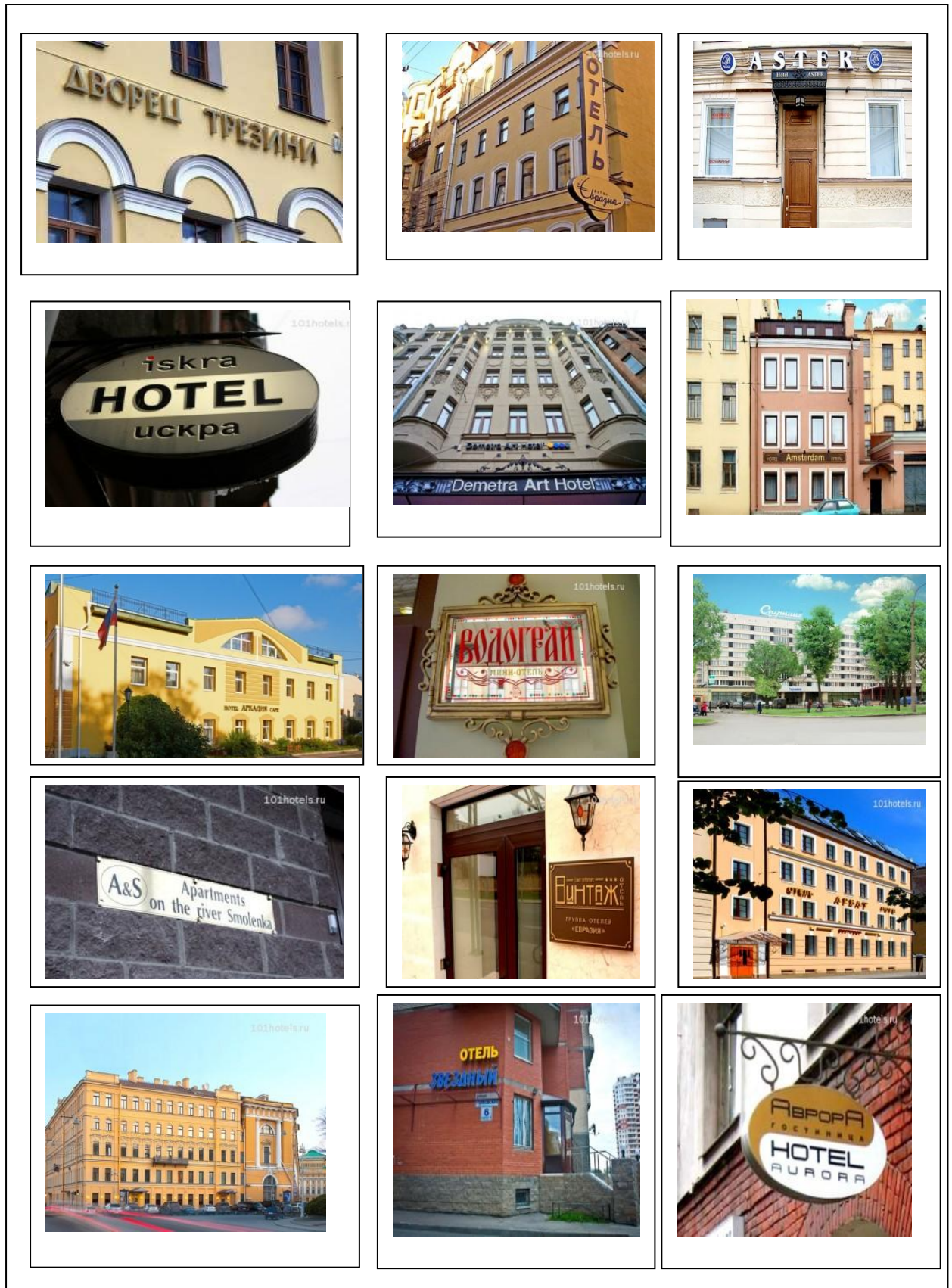


Рисунок 2.2.6- Рейтинговые гостиницы Северной столицы. [53]



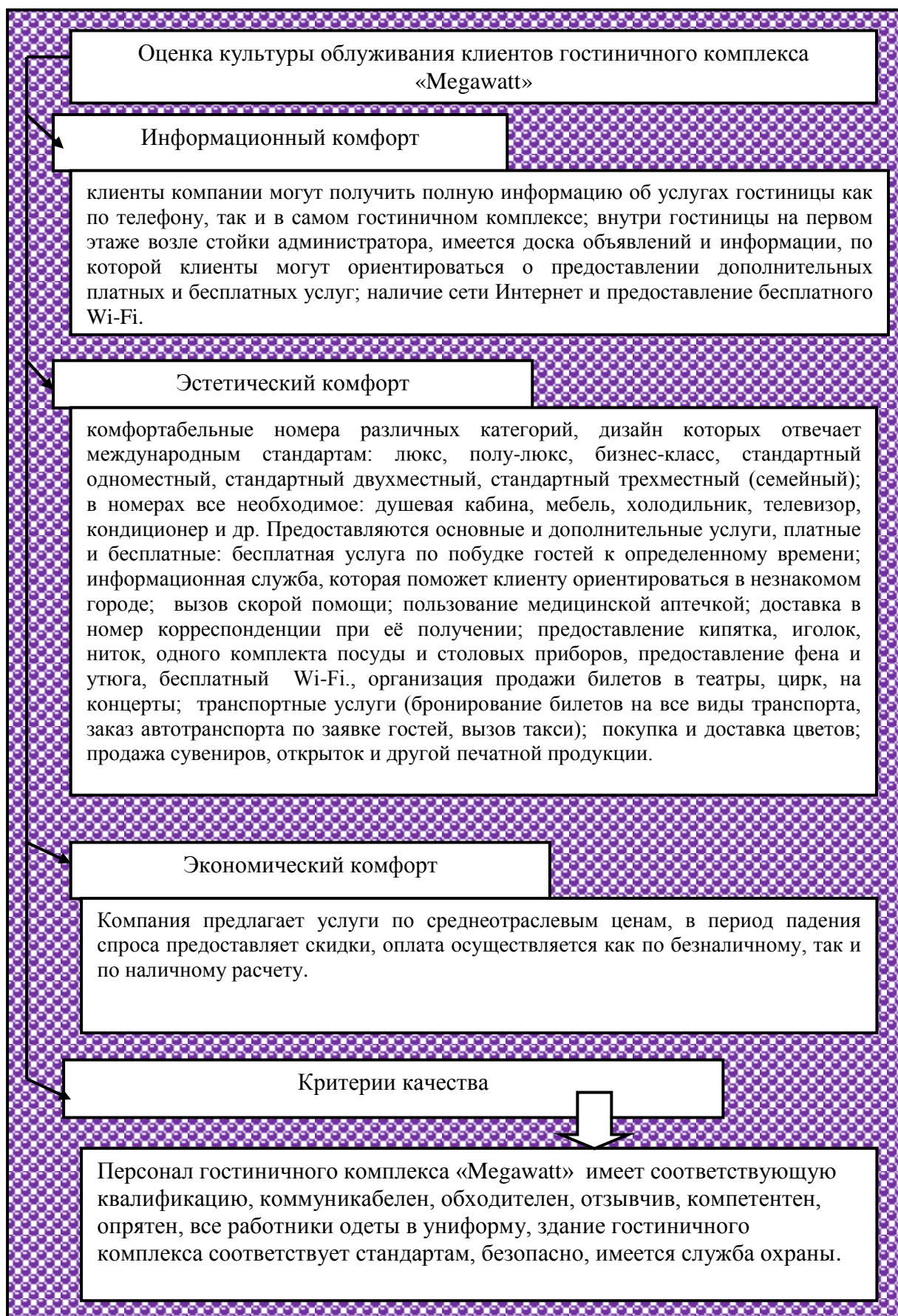


Рисунок 2.3.1- Оценка уровня обслуживания клиентов гостиничного комплекса «Megawatt».



Рисунок 2.3.2- Дизайн гостиничных номеров компании «Megawatt».

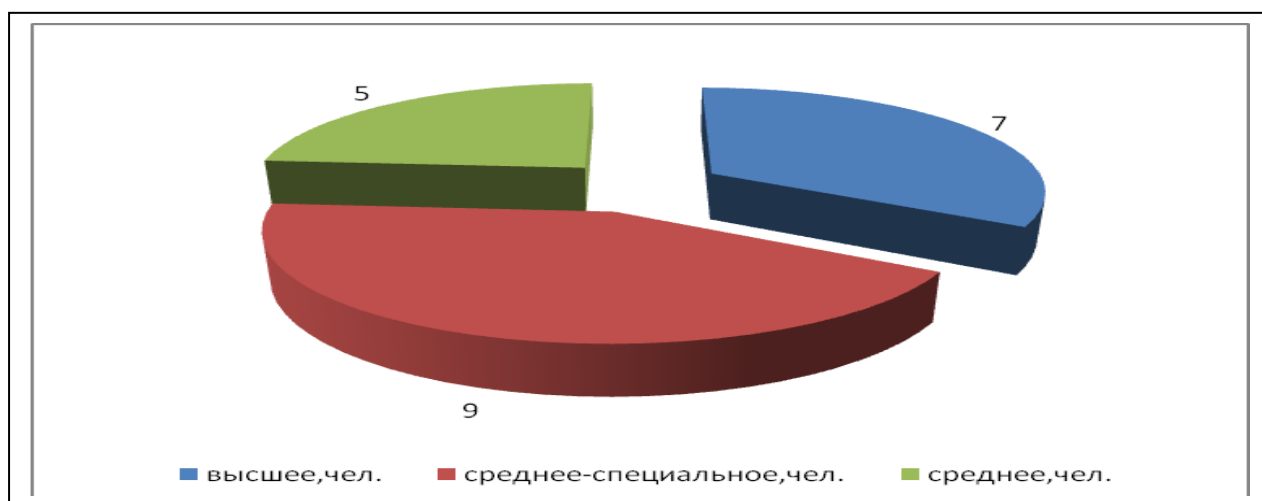


Рисунок 2.3.3 -Образовательный уровень персонала гостиничного комплекса в 2012 г.

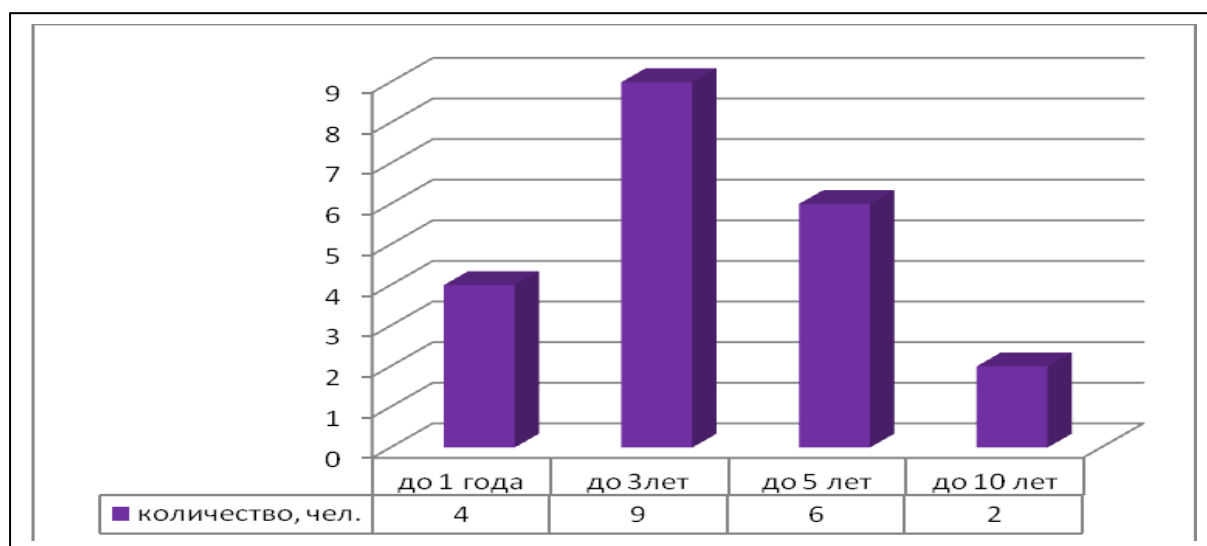


Рисунок 2.3.4 -Распределение персонала гостиничного комплекса по опыту работы на занимаемой должности в 2012 г.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)



Рисунок 2.3.5-Униформа персонала гостиничного комплекса «Megawatt».

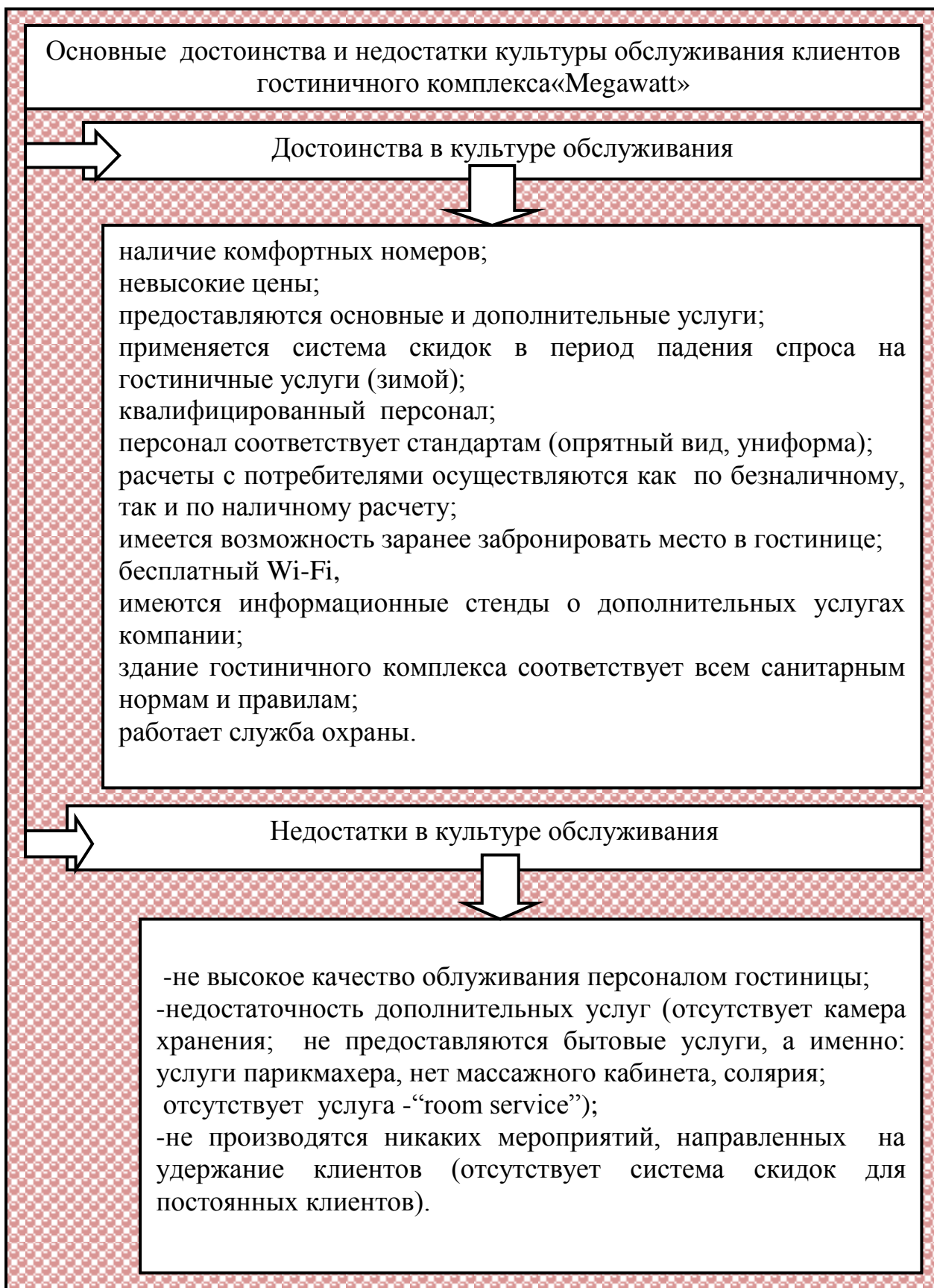


Рисунок 2.3.6- Основные достоинства и недостатки культуры обслуживания в гостиничном комплексе «Megawatt».



Рисунок 3.1.1-Дерево целей проекта гостиничного комплекса «Megawatt».

 <p><b>Суши</b></p>	 <p><b>Пицца</b></p>	<p>Холодные закуски Горячие закуски Рыбные блюда Мясные блюда Гарниры Супы Сыры Десерты Основные блюда Шашлычки Рамен и лапша в бульоне Салаты Маки суши (роллы) Лапша Десерт Уйгурское меню Закуски и салаты Блюда из мяса Китайские шашлычки Рыбы и дары моря Салаты и закуски Паста Блюда приготовленные на открытом огне и гриле Вторые блюда из мяса ,птицы, рыбы Вторые блюда из морепродуктов Кондитерские изделия Фрукты Вино Закуски к пиву Шашлыки на углях и другое</p>
 <p><b>Бургеры</b></p>	 <p><b>Паста</b></p>	
 <p><b>Гриль</b></p>	 <p><b>Стейк</b></p>	
 <p><b>Шашлыки</b></p>	 <p><b>Десерты</b></p>	

Рисунок 4.1.1- Основной ассортимент блюд услуги «Room Service».



Рисунок 4.1.2- Образцы Евробуклета.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации. Принята Всенародным голосованием 12.12.93 г.(с изм. от 30 декабря 2008 г.)
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (в ред. от 2 июля 2013.)
3. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 8 февраля 1998 г. N 14-ФЗ (принят ГД ФС РФ 14.01.1998)//с изменениями от 28 декабря 2010 г. N 409-ФЗ.
4. Федеральный закон РФ от 17 июля 1999 г. № 181-ФЗ. «Об основах охраны труда в Российской Федерации»(с изм. и доп.)
5. Федеральный закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 г. (в ред. от 23 июля 2013 г.)
6. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» № 52-ФЗ от 30 марта 1999 г. (в ред. от 25 ноября 2013 г.)
7. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
8. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ( с изм. от 3 мая 2012 г.)
9. Федеральный закон от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ «О рекламе» (с изм. от 25 ноября 2013 г.)
- 10.Федеральный закон от 24 июля 2009 г. N 212-ФЗ"О страховых взносах в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования"(с изм. и доп. от 21 декабря 2013 г.)
- 11.Постановление Правительства РФ от 17 июня 2004 года N 294 «О Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии» (с изм. на 2 ноября 2013 года).

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

12. Постановление Правительства СПб от 27 сентября 2012 года N 1040 «О Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга».
13. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изм. и доп. 13 марта 2013 г.);
14. Артеменко В.Т., Белендир М. В. Финансовый анализ: [текст]. Учеб. Пособие, 2-е издание. М.: Дело и сервис; 2010-190 с.
15. Анализ бухгалтерской (финансовой) отчетности: учебно-методический комплекс/Под ред. Л.М. Полковского [текст]: М.: «Финансы и статистика», 2013.- 384с.
16. Абрютин М.С., Грачев, А.В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия. [текст]: - М.: Дело и сервис, 2012 г.
17. Багиев Г.Л., В.М.Тарасевич Х.Анн; Под ред. Г.Л.Багиева: Маркетинг: Учебник для Вузов. Рубрика: Маркетинг (планирование деятельности). Брендинг, 2012 г. – 733 с.
18. Баринов В. А. Стратегический менеджмент: [Учеб. пособие]/ В.А. Баринов, В.Л. Харченко; Целевое назначение: Учебники и учеб. пособ.д[текст]:/ высшей школы(ВУЗы) ИНФРА-М 2011 г. – 284 с.
19. Барлоу. Дж., Мёллер К. 8 шагов работы с клиентом - инструмент маркетинговой стратегии [текст]. 2009г.
20. Большаков А. С., Михайлов В. М. Современный менеджмент: теория и практика [текст]. СПб.: Питер, 2011. – 416с.
21. Бочаров В.В. Финансовый анализ: учебное пособие[текст]/ В.В. Бочаров.- 4-е изд., доп. и перераб.- СПб.: Питер, 2009.- 218с.
22. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов[текст]: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. - М.: Новое знание, 2011. - 365 с.- (Экономическое образование).

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

- 23.Васин Ю.В., Лаврентьев Л.Г., Самсонов А.В. Эффективные программы лояльности. Как привлечь и удержать клиентов [текст]. М.: Альпина, 2009, 340с.
- 24.Всё о CRM: [Customer Relationship Management] [текст] //А. Албитов, Е. Соломатин. // Информация и бизнес. – 2007. № 2.
- 25.Васильев А.А. Муниципальное управление: Курс лекций. 5-е изд., перераб. и доп.- Н.Н.; Изд. Гладкова О.В., 2012.-558с.
- 26.Воронин А. Г. Муниципальное хозяйствование и управление: проблемы теории и практики. - М.: Финансы и статистика, 2012. - 176 с.
- 27.Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) [текст] М., 2013. - 448с. ( с изм. от 2 декабря 2013 г.);
- 28.Графов А.А. Факторы, влияющие на эффективность внедрения инновационных технологий на предприятии.[текст]: Сб. науч. статей. Том III – СПб.: СПбГУСЭ, 2009г. – С. 93-96- 0,25 п.л.
- 29.ГОСТ Р 51303-99"Торговля. Термины и определения" (Принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 11 августа 1999 г. N 242-ст)
- 30.ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг. Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 29 июня 1994 г. N 181 .Дата введения 01.01.95 (с изм. от июля 2011г.)
- 31.Даулинг Г.Р. Наука и искусство маркетинга: профессиональный взгляд на маркетинг[текст]. М.: Вектор, 2010г.
- 32.Дебелак Д. Планирование в маркетинге: выигрышные стратегии для любого малого бизнеса [текст]. М.: Вектор, 2009г.
- 33.Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие.- М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012г. - 368 с. – (Профессиональное образование).
- 34.Ильенкова С.Д. Управление качеством. Учебник. Юнити. М. 2011г.
- 35.Индекс удовлетворенности клиентов. [Электронная версия].  
<http://www.terrasoft.ru>

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

36. Коренченко Р.А. Общая теория организации: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2008. – с. 286
37. Крюкова А.А. Алгоритм управления взаимоотношениями с клиентами[текст] // Российское предпринимательство. — 2011. — № 2 Вып. 2 (178). — с. 92-98.
38. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Экспресс-курс 2-е издание [текст]. СПб.: Питер, 2011г. - 464 с.
39. Кудинов А. CRM. Российская практика эффективного бизнеса[текст]. М.: 1С-паблишинг, 2009. – 374 с.
40. Ковальков В. П. Эффективные технологии в маркетинге [текст]. СПб.: Экономическое образование, 2011г.
41. Ковалев А.И., Привалов В.П. Анализ финансового состояния предприятия [текст]. - М: Центр экономики и маркетинга, 2012г.
42. Ковалев В.В. Финансовый анализ: Управление капиталом. Выбор инвестиций. Анализ отчетности [текст].- 4-е изд., перераб. и доп. — М: Финансы и статистика, 2012 г.
43. Как оценить эффективность внедрения CRM-систем[текст]// Журнал "Коммерческий директор" - N2 (февраль 2006)
44. Лукичева Л.И. Управление организацией: Учебное пособие. – М.: Омега – Л, 2004 – 360 с.
45. Молино П. Технологии CRM: экспресс-курс [текст]. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2011г.
46. Никофоров А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов[текст].М.: Дрофа, 2011 г.
47. О программных продуктах CRM-систем [текст] //http://www.crmonline.ru
48. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490) (с изм. и доп.13 марта 2013 г.)

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

49. Программный продукт «1С:Предприятие 8. Отель» [Электронная версия]  
<http://rarus.ru>
50. Пейн Э. Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов [текст]. Минск: Гревцов Паблишер, 2012. – 384 с.
51. Пепперс Д., Роджерс М. Управление отношениями с клиентами [текст] – М. 2012. – 336 с.
52. Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2003, 864 с.
53. Рейтинг гостиниц Санкт-Петербурга [Электронная версия] <http://hotelspb.ru>
54. Радченко А.И. Основы государственного и муниципального управления. РнД.: 2011.-448с.
55. Россия в цифрах. Статистический сборник. 2013 г. [электронная версия]// [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
56. Розова Н.К. Управление качеством [текст]- СПб.: Питер, 2012 г.
57. Рысев Н.Ю. Как завоевать клиента [текст]- М.: Альпина, 2006г., 242с.
58. Санкт –Петербург в цифрах. Статистический сборник. 2013 г. [Электронная версия]// [www.petrostat.gks.ru](http://www.petrostat.gks.ru)
59. Сакулин В.П., Эмиров И.Х. Безопасность жизнедеятельности. Учебн. пособ.- СПб: Изд-во СПбГАСЭ, 2009г.
60. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (ТК РФ). (с изм. от 5 апреля 2013 г.)
61. Теория организации: Учебник для вузов – М.: изд-во «Экономика», 2012. – с. 431
62. Теория управления. Учебник/под общ. ред. А.Л. Гапоненко – М.: Изд-во РАГС, 2010. – с. 558.
63. Титоренко Г.А. Автоматизированные информационные технологии в экономике [текст]- М.: ЮНИТИ, 2011г.
64. Фатхутдинов Р.А. «Стратегический менеджмент» :учебник для вузов.-3-е изд. ,-М.: ЗАО «Бизнес-школа» «Интел-Синтез», 2011 г.416 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

- 65.Фокс Джеффри Дж. Как стать волшебником продаж. Правила привлечения и удержания клиентов.[текст]. – М.: Издательство: Альпина Бизнес Букс, 2010г. 170с.
- 66.Черкашин П.А. Готовы ли Вы к войне за клиента? Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)[текст]- М. 2011г.
- 67.Шеремет А. Д., Сайфулин Р. С., Негашев. Методика финансового анализа[текст] / А.Д. Шеремет - М.: ИНФРА - М, 2011. - 208 с.
- 68.Шуремов Е.Л."Компьютерный учет торговых операций"[текст].М.2012г.
- 69.Щиборщ К.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий России [текст] / К.В. Щиборщ - М.: Дело и Сервис, 2013. - 320 с.
- 70.Эдриан Пейн. Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов [текст]. Издательство: Гревцов Паблицер, 2011 г.
- 71.Экономика предприятия: Учеб./ Под. ред. И.Э. Берзинь – М.: Дрофа, 2012г. – 368 с.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте [www.diplomstudent.net](http://www.diplomstudent.net)

## ПРИЛОЖЕНИЯ