

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты обслуживания постоянных и VIP-гостей в гостинице.....	5
1.1. Понятие и сущность гостиничного обслуживания.....	5
1.2. Организация работы основных и дополнительных служб гостиницы.....	12
1.3. Программы обслуживания постоянных и VIP-гостей в российских и зарубежных отелях.....	18
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «Barvikha Hotel&SPA» (Московская область) по программам обслуживания постоянных и VIP-гостей.....	27
2.1. Общая характеристика гостиницы «Barvikha Hotel&SPA».....	27
2.2. Анализ реализации программы обслуживания постоянных и VIP-гостей в гостинице «Barvikha Hotel&SPA».....	35
2.3. Совершенствование технологии обслуживания постоянных и VIP-гостей в гостинице «Barvikha Hotel&SPA».....	41
Заключение.....	48
Список использованной литературы.....	51
Приложение.....	55

Введение

Актуальность темы обуславливается тем обстоятельством, что на современном этапе развития гостиничного бизнеса данная сфера относится к одной из наиболее развивающихся отраслей направлений экономики. Вместе с тем, в нашей стране сфера гостиничных услуг находится в стадии развития, только пытаясь достичь мировых стандартов в гостиничном обслуживании.

При этом, в условиях высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг особую значимость в гостиничном предприятии приобретает внедрение систем стимулирования гостей, способствующих формированию базы постоянных гостей и обеспечивающих загрузку гостиничного предприятия. Формирование лояльности гостей является чрезвычайно важным и предполагает личные и информационные взаимосвязи между гостиничным предприятием и гостем, способствуя формированию у гостя чувства привязанности к гостинице.

Вышесказанное обуславливает актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Объектом выпускной квалификационной работы является технология гостиничного обслуживания.

Предметом выпускной квалификационной работы является технология обслуживания постоянных и VIP-гостей в гостинице «Barvikha Hotel&SPA» (Московская область).

Целью выпускной квалификационной работы является анализ технологии обслуживания постоянных и VIP-гостей и пути ее совершенствования (на примере гостиницы «Barvikha Hotel&SPA»).

В соответствии с поставленной целью, необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть понятие и сущность гостиничного обслуживания;
- рассмотреть организацию работы основных и дополнительных служб гостиницы;