

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Культура обслуживания и деловой этикет в индустрии гостеприимства.....	6
1.1. Культура обслуживания на современном предприятии гостеприимства.....	6
1.2. Деловой этикет в гостиничной индустрии.....	23
1.3. Требования к персоналу, который обеспечивает культуру и качество предоставления гостиничных услуг .....	28
Глава 2. Культура обслуживания и деловой этикет в индустрии гостеприимства на примере гостиницы «Балчуг Кемпински Москва».....	39
2.1. Характеристика гостиницы «Балчуг Кемпински Москва».....	39
2.2. Особенности культуры обслуживания и делового этикета в гостинице «Балчуг Кемпински Москва».....	47
2.3. Разработка предложений по совершенствованию уровня подготовки персонала гостиничного предприятия.....	61
Заключение.....	72
Список литературы.....	75
Приложения.....	79

## Введение

Современные внутренние и внешние экономические отношения предъявляют повышенные требования к соблюдению качества оказываемых услуг. Качество обслуживания играет огромную роль для индустрии гостеприимства. Несовпадение стандартов современного обслуживания с общемировыми наносит ощутимый ущерб имиджу российского предпринимателя и репутации российского бизнеса в целом.

Остановить развитие отрицательных тенденций возможно при условии совершенствования экономического законодательства, улучшения социально-политической обстановки, целенаправленной разработки системы практических мероприятий по формированию надлежащей деловой культуры предпринимателей, а также комплексному обучению специалистов, менеджеров среднего и высшего звена основам культуры общения и этикета.

Искусство обслуживания - это проявления высокого профессионализма с раскрытием возрастающей роли человеческого фактора. Динамизм в системе искусства обслуживания - это реализация многочисленных организационных мер, направленных на достижение неизменного успеха. В нем концентрируется реальная значимость сервисной деятельности, где исключается одноразовое действие по выполнению предоставляемых услуг в обустройстве туристов.

Специфика профессионального обслуживания в гостинице составляет систему социально - культурных мер, исключающих малейшее условие для конфликтной ситуации.

Поэтому, культуре обслуживания необходимо уделять постоянное внимание. Сервис ни в коем случае не может носить признак временности и избираемости, и заключается исключительно в удовлетворении потребностей гостей.

Важной задачей индустрии гостеприимства является разработка и