

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ VIP - КЛИЕНТОВ.....	5
1.1 Сущность и правила обслуживания VIP - клиентов в гостинице	5
1.2. Понятие VIP - клиента и теоретические особенности обслуживания.....	13
1.3 Стандарт обслуживания VIP - клиентов.....	23
Глава II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ VIP – КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ «БАЛЧУГ КЕМПИНСКИ МОСКВА».....	31
2.1. Общая характеристика гостиницы «Балчуг Kempinski Москва».....	31
2.2 Организация и обслуживание VIP-клиентов.	46
2.3 Предложения по совершенствованию обслуживания VIP - клиентов в гостинице «Балчуг Kempinski Москва»	57
Заключение.....	60
Список использованной литературы.....	62

Введение

Актуальность данной работы состоит в том, что в настоящее время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Поэтому гостиницы вынуждены бороться за выживание на рынке и непосредственно за каждого гостя. Для этого гостиничная индустрия, расширяет свой спектр услуг и повышает их качество. Привлекая и применяя различные программы лояльности, поощрения и стимулирования клиентов, от которых зависит хорошая основа экономической стабильности.

Целью работы является рассмотрение технологии обслуживания VIP-клиентов и разработка мероприятий совершенствования обслуживания на примере гостиницы «Балчуг Кемпински Москва».

В рамках достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- Рассмотреть сущность и правила организации обслуживания VIP-клиентов в гостинице.
- Изучить теоретические особенности обслуживания VIP-клиентов.
- Охарактеризовать стандарт обслуживания VIP-клиентов.
- Провести анализ деятельности гостиницы.
- Проанализировать принципы организации и обслуживание VIP – клиентов.
- Разработать предложения по совершенствованию обслуживания VIP клиентов в гостинице «Балчуг Кемпински Москва».

Объектом данной работы является деятельность гостиницы «Балчуг Кемпински Москва».

Предметом данной работы является технология обслуживания VIP-клиентов в гостинице.

Следуя из поставленной цели и задач исследования выпускная квалификационная работа состоит из содержания, введения, двух глав –