

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Классификация и структура номерного фонда гостиниц различных категорий.....	5
1.1 Классификации и методы обслуживания гостей в индустрии гостепреимства	5
1.2 Методы и технологии обслуживания гостей в номерном фонде гостиничных предприятий разных категорий.....	10
1.3 Стандарты качества обслуживания номерного фонда гостиницы	31
Глава 2. Анализ и пути совершенствования службы номерного фонда в гостинице «Марриотт Гранд».....	37
2.1 Характеристика гостиницы «Марриотт Гранд» и основные показатели ее деятельности.....	37
2.2 Анализ деятельности службы номерного фонда гостиницы.....	52
2.3 Классификация и технологии обслуживания гостей в номерах.....	62
2.4 Предложения по совершенствованию работы службы номерного фонда	66
Заключение.....	70
Список использованных источников.....	72
Приложения.....	75

Введение

Во всем мире стремительно развивается рынок гостиничных услуг, в том числе и в России. На данный момент на рынке гостиничных услуг клиент может подобрать любые возможные варианты комфортабельных современных гостиниц, оснащённых самой передовой техникой, а также простые и дешёвые, домашние и уютные гостиницы среднего класса.

Компании работающие в индустрии гостеприимства должны постоянно держать высокий уровень предоставляемых услуг, а так же повышать предоставляемый сервис, создавать новые возможности для расширения бизнеса, доводить до совершенства уже оказываемые услуги. Для всего этого требуются глубокие знания в области гостеприимства и предпринимательской деятельности.

Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определённые задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Размещение – самый важный элемент туризма. Гостиничная индустрия – суть системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания.

Актуальность исследуемой темы заключается в том, что динамично растущий рынок гостиничных услуг является одним из наиболее конкурентных, и гостиница, работающая на этом рынке, должна постоянно совершенствовать предоставляемый уровень сервиса. Одна из наиболее больших служб в гостинице, является служба номерного фонда, которая нуждается в еже годичном улучшении и модернизации своей работы.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе является деятельность «Марриотт Гранд» отеля.