

Содержание

Введение	3
Глава 1. Услуги гостеприимства: некоторые актуальные аспекты теории	6
1.1.Индустрия гостеприимства: основные понятия и определения.....	6
1.2.Основные характеристики и особенности обслуживания на гостиничном предприятии	13
1.3.Основные службы гостиницы и их характеристика	22
Глава 2. Особенности обслуживания в гостинице «Орандж Хаус»	30
2.1.Общая характеристика гостиницы.....	30
2.2.Основные службы гостиницы, их функции и взаимодействие.....	39
2.3.Совершенствование технологий взаимодействия служб гостиницы: рекомендации и предложения	54
Заключение.....	58
Список использованных источников.....	60
Приложения.....	64

Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что предложенные рекомендации по совершенствованию технологии взаимодействия различных служб гостиниц, представляет практический интерес для руководителей предприятий размещения.

Индустрия гостеприимства - самое крупное и быстро развивающееся направление бизнеса в мире. Одна из характеристик этой индустрии - наличие многих профессиональных направлений. Индустрия гостеприимства включает предоставление широкого ассортимента товаров и услуг и взаимодействие с большим числом гостей.

Современное гостиничное предприятие представляет собой сложный, многофункциональный и многоуровневый механизм, состоящий из отдельных служб и подразделений, и, несмотря на то, что часть этих служб считается основными, а часть относится к вспомогательным, и те и другие имеют большое значение. Поэтому вопрос эффективного взаимодействия между этими службами очень важен, поскольку качественное обслуживание гостей в процессе предоставления комплекса основных и дополнительных услуг, является результатом сплоченной работы всех подразделений, входящих в состав гостиничного предприятия.

На гостиничных предприятиях различных типов и разной вместимости число служб может различаться, но все они вносят большой вклад в процесс обслуживания гостя. От служб гостиницы, персонала, занятого в каждом подразделении, от их взаимодействия зависит уровень обслуживания в гостинице. Деятельность работников сферы гостеприимства становится общим процессом, который может положительно повлиять на впечатление людей.

Однако именно этот момент является одним из наиболее проблемных для современной гостиницы. Гостиницы могут привлекать своих гостей с помощью рекламной компании, необычного интерьера или выгодных специальных предложений, однако, удержать их можно, лишь предоставив высокий уровень