

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы организации гостиничного сервиса	6
1.1 Организация сервисного обслуживания в гостинице	6
1.2 Качество гостиничного обслуживания: сущность, специфика организации	15
1.3 Место персонала в организации сервиса на гостиничном предприятии ..	32
Глава 2. Анализ роли персонала в организации сервиса в гостинице "Савой"	39
2.1 Общая характеристика отеля «Савой»	39
2.2 Анализ деятельности службы приема и размещения в сервисном обслуживании гостиницы "Савой"	56
2.3 Оценка качества обслуживания работниками службы приема и размещения гостиницы "Савой"	59
Глава 3. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в сервисном обслуживании гостиницы "Савой"	63
3.1 Разработка мероприятий в области совершенствования деятельности службы приема и размещения в сервисном обслуживании гостиницы "Савой"	63
3.2 Расчет экономической эффективности мероприятий в области совершенствования деятельности службы приема и размещения в сервисном обслуживании гостиницы "Савой"	70
Заключение	75
Приложение	84

Введение

Актуальность. Об актуальности проблемы работы с клиентами и качества их обслуживания свидетельствует достаточное количество научных работ, посвященных изучению данной темы. Основная сложность в обеспечении качества обслуживания клиентов состоит в том, что критерии и методы оценки, используемые в производственной сфере, не могут быть применимы для организаций предоставляющих услуги из – за нематериальности как процесса производства и реализации услуги, так и самой услуги. С этим появляется необходимость создания методики оценки качества обслуживания потребителей, которая бы позволила количественно его охарактеризовать и оценить изменение качества обслуживания.

В условиях кризисного развития, снижения покупательской способности населения проблема обеспечения качества обслуживания потребителей становится еще более актуальной. Сокращение расходов и повышение эффективности деятельности предприятия за счет обеспечения качества обслуживания как для удержания уже имеющихся потребителей, так и для привлечения новых способствует уменьшению влияния экономического кризиса на производителей и потребителей услуг.

Степень научной разработанности проблемы. Изучением проблемы обеспечения работы с клиентами и качества их обслуживания занимались отечественные и зарубежные ученые.

Наибольший интерес представляют научные труды, посвященные изучению вопросов развития сферы услуг, следующих зарубежных ученых: К. Гренрооса, Ф. Котлера, Ф. Стентона, С. Вандермерве и М. Чадвика, К. Лавлока, К. Хаксевера, а также отечественных ученых: Г. А. Аванесовой, Е. В. Башмачниковой, М. В. Виноградовой, Л. И. Ерохиной, В. В. Кулибановой, О. А. Семина, Д. И. Хлебович, Г. И. Хотинской, Р. М. Шафиева.

Кроме того, в настоящее время вопросу обеспечения качества обслуживания потребителей в сфере услуг посвящено множество