

Аннотация

В предложенной выпускной квалификационной работе приведены сведения о существующих и перспективных технологиях предоставления гостиничных услуг. Сведения о совершенствовании методов управления персоналом в гостиничном бизнесе. Раскрыты понятие гостиничной услуги и сущность технологического цикла обслуживания. Работа содержит практический материал для оценки состояния системы обслуживания гостиничного предприятия и пути ее усовершенствования.

Приведены рекомендации по внедрению программ и процессов, способствующих совершенствованию технологии работы службы.

Объем работы 90 л.

In the proposed final qualifying paper presents information on current and emerging technologies of hotel services. For information on improving management practices in the hospitality industry. Disclosed the concept of hospitality services and the nature of the technological cycle of service. The work contains practical material for the assessment of hotel enterprise service system and the ways of its improvement.

The recommendations for the implementation of programs and processes that improve the technology of the service.

The volume of 90 liters.

Содержание

Введение.....	4
I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ.....	6
1.1. Тенденции развития гостиничных предприятий и индустрии туризма в г. Москве.....	6
1.2. Услуги гостиничных предприятий и особенности организации обслуживания	13
1.3. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.....	33
II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ «СРЕТЕНСКАЯ» УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ «РУССКИЕ ОТЕЛИ».....	42
2.1. Общая характеристика гостиницы «Сретенская» и иных средств размещения, находящихся (или ранее находившихся) под управлением УК «Русские Отели».....	42
2.2. Виды услуг, оказываемые персоналом в гостинице «Сретенская» управляющей компании «Русские отели».....	53
2.3. Анализ кадрового состава гостиницы «Сретенская»	57
2.4. Анализ удовлетворенности гостей процессом обслуживания	62
III. МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРИМЕНЯЕМЫХ НЫНЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «СРЕТЕНСКАЯ».....	68
3.1. Совершенствование технологии обслуживания гостей.....	68
3.2. Программа контроля качества обслуживания гостей	74
3.3. Программа совершенствования методов управления персоналом	76
Заключение.....	88
Список использованной литературы.....	89