

Аннотация

В предложенной выпускной квалификационной работе приведены сведения о существующих и перспективных технологиях предоставления гостиничных услуг на примере службы гостевых услуг. 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.

Presented diploma contains information of existed and perspective technologies of providing service in hotel industry. There are terms like “hotel service” and essence of “serving process”. The reader can find here extensive practical information which can help to understand condition of hotel service system and ways of its improvement.

This diploma has the description and recommendations of introduction of programs and processes which promotes improvement of hotel department work technologies.

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические вопросы предоставления гостевых услуг в гостиничных предприятиях.....	8
1.1. Теоретические аспекты предоставления гостиничной услуги.....	8
1.2. Законодательная база предоставления гостиничных услуг.....	13
1.3. Цикл обслуживания службы гостевых услуг.....	17
Глава 2. Анализ существующих технологий работы службы гостевых услуг на примере гостиницы Аврора-люкс.....	24
2.1. Краткая характеристика гостиницы Аврора-люкс.....	24
2.2. Организационная структура управления и функциональные обязанности сотрудников гостиницы Аврора-люкс.....	29
2.3. Применяемые технологии работы службы гостевых услуг гостиницы Аврора-люкс.....	39
Глава 3. Мероприятия по совершенствованию технологии работы службы гостевых услуг.....	47
3.1. Предложения по совершенствованию технологии работы службы гостевых услуг.....	47
3.2. Экономическое обоснование мероприятий по внедрению и эксплуатации систем СмартБатлер и айКонсьерж.....	55
3.3. Эффективность мероприятий по совершенствованию, применяемых в настоящее время технологий обслуживания.....	66
Заключение.....	75
Список использованных источников.....	80
Приложение	