

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания в индустрии гостеприимства и взаимодействие различных служб.....	6
1.1. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.....	6
1.2. Организация взаимодействия служб гостиницы в процессе обслуживания гостя.....	16
1.3. Возможные конфликты в различных подразделениях гостиницы и их решение.....	29
Глава 2. Анализ организации обслуживания в гостинице бизнес-класса "Холидей Инн Сущевский".....	35
2.1. Общая характеристика гостиницы "Холидей Инн Сущевский".....	35
2.2. Анализ внешней среды гостиницы "Холидей Инн Сущевский".....	40
2.3. Анализ процесса организации обслуживания в гостинице "Холидей Инн Сущевский".....	47
2.4. Рекомендации по совершенствованию обслуживания и взаимодействия служб гостиницы "Холидей Инн Сущевский".....	64
Заключение.....	74
Список литературы.....	76
Приложения.....	80

Введение

В современных условиях хозяйствования важно качественно организовать деятельность предприятия, сформировать его структуру, определить необходимое количество персонала и его обязанности, выяснить, как работники будут выполнять индивидуальные задания, работы, внедрить методы достижения единства действий всех сотрудников организации как социальной целостности. Все это обеспечивается в процессе реализации функции менеджмента "организация". Выполнение разработанных планов и принятия соответствующих управленческих решений невозможно осуществить без четкой организации. Для достижения своих целей люди должны объединяться, получая при этом дополнительные возможности в использовании ресурсов организации.

Проблемы эффективной организационной деятельности гостиничных предприятий рассматривали в своих трудах довольно много исследователей, которые отмечают, что правильно организованная деятельность является залогом успешного функционирования гостиничных предприятий.

Однако, в современных условиях хозяйствования необходимо четко определить роль и значение организационной функции менеджмента для предприятий гостиничного бизнеса, активно развивается.

Конкуренция в данном бизнесе подталкивает гостиницы предоставлять все больше услуг ранее не входившие в комплекс, такие как: выставки, спорт развлечения, концерты, выбор точек питания (в одной гостинице на сегодняшнее время может быть и ресторан, и кафе, и бар) и т.п. При расширении предоставляемых услуг нужно учитывать, что увеличивается нагрузка на внутренние связи среди отделов гостиницы, ослабление может привести к полному краху предприятия. Качественная организация взаимодействия различных служб в гостинице увеличивает ее конкурентоспособность в настоящее время.