

Оглавление

Введение.....	4
1. Технология и организация гостиничных услуг	8
1.1. Технология и организация гостиничных услуг: понятие, сущность, особенности.....	8
1.2. Роль персонала в организации обслуживания клиентов в гостинице..	18
1.3. Качество гостиничных услуг	25
2. Анализ технологии и организации обслуживания клиентов в гостинице Swissotel Красные Холмы.....	33
2.1. Общая характеристика и история гостиницы Swissotel Красные Холмы	33
2.2. Анализ технологии и организации обслуживания в гостинице Swissotel Красные Холмы.....	44
2.3. Комплекс мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания в гостинице	52
Заключение.....	70
Список литературы.....	72
Приложения.....	75

Введение

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница, имеющие своей целью максимально полное удовлетворение потребностей определенных групп потребителей.

Глобализация мировой экономики и бум высоких технологий, характеризующие последние десятилетия, явили своим следствием рост конкуренции, который в свою очередь повлек за собой повышение качества товаров и пересмотр стратегий развития предприятий. Если раньше компании разрабатывали стратегии на несколько лет, то теперь они вынуждены изменить свой подход и вносить в свою стратегию корректировки ежемесячно, а иногда и еженедельно.

Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово "сервис" означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей - тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы.

Важной и ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.