

Аннотация

На бакалаврскую работу Кондратьевой Евгении Владимировны на тему «Совершенствование организации и обслуживания клиентов в гостиницах (на примере ООО Хотел Менеджмент Компани «The Ritz- Carlton, Moscow»)). В работе представлены специфические особенности гостиничных услуг, аспекты взаимодействия и взаимозависимости организационных единиц гостиничного комплекса, а так же рассмотрены информационные технологии и инновационные подходы в процессе предоставления гостиничных услуг.

В работе приведена общая характеристика ООО Хотел Менеджмент Компани «The Ritz- Carlton, Moscow», проведен анализ работы отдела по работе с гостями и качества обслуживания, даны рекомендации по разработке и внедрению комплекса мероприятий для совершенствования организации и обслуживания клиентов в гостиницах.

Annotation

On a bachelor's thesis done by Kondratyeva Evgeniya Vladimirovna on the topic: «Perfection of the organization and customer service in hotels (by example of LLC Hotel Management Company «The Ritz- Carlton, Moscow»)). This work presents the striking feature of the hospitality service, the aspects of cooperation and independence organized units of the hotel complex, also come forward information technologies and innovative approach in process of assignment hotel services.

In this work are presented general description of «The Ritz- Carlton, Moscow», was leaded the performance analysis of guest relations department work and service quality, were given the recommendations for development and introduction of action plan for perfection of the organization and customer service in hotels.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1. Теоретические основы организации гостиничного обслуживания:..	7
1.1. Специфические особенности гостиничных услуг	7
1.2. Взаимодействие и взаимозависимость организационных единиц гостиничного комплекса.....	15
1.3. Внедрение информационных технологий и инновационных подходов в процесс предоставления гостиничных услуг.	21
Глава 2. Анализ деятельности ООО Хотел Менеджмент Компани «The Ritz-Carlton, Moscow» и выявление недостатков в системе организации обслуживания гостей:	33
2.1. Общая характеристика ООО Хотел Менеджмент Компани «The Ritz-Carlton, Moscow».....	33
2.2. Анализ деятельности отдела по работе с гостями и качества обслуживания в ООО Хотел Менеджмент Компани «The Ritz- Carlton, Moscow».....	49
2.3. Разработка мероприятий для совершенствования организации и обслуживания клиентов в ООО Хотел Менеджмент Компани «The Ritz-Carlton, Moscow».....	61
Заключение.....	74
Список использованных источников	76
Приложения.....	80