

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, проф. Пасько О.В.

« _____ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Особенности обслуживания в индустрии
гостеприимства: организация взаимодействия
различных служб (на примере отеля «Таежный»)»

Выполнила:
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы
Станюш Стелла Юрьевна
Специальность 100201.65 «Туризм»
Специализация: «Технология и организация
гостиничных услуг»

« _____ » _____ 20__ г.

Руководитель:
К. э. н., доц. Никольская Елена Юрьевна

« _____ » _____ 20__ г.

Москва 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания в индустрии гостеприимства и организация взаимодействия различных служб.....	8
1.1. Особенности обслуживания клиентов в гостинице.....	8
1.2. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.....	16
1.3. Взаимодействия служб гостиницы в процессе обслуживания.....	27
Глава 2. Анализ организации обслуживания в отеле "Таежный".....	34
2.1. Общая характеристика отеля «Таежный».....	34
2.2. Анализ взаимодействия служб в процессе организации обслуживания в отеле «Таежный».....	45
2.3. Оценка удовлетворенности гостей качеством гостиничных услуг.....	49
Глава 3. Рекомендации по совершенствованию системы взаимодействия персонала в гостиничном комплексе «Таежный».....	60
3.1. Достоинства и недостатки в организации обслуживания клиентов отеля «Таежный».....	60
3.2. Организация взаимодействия служб отеля в процессе обслуживания.....	71
3.3. Повышение эффективности работы служб отеля «Таежный».....	74
Заключение.....	88
Список литературы.....	90
Приложение.....	