

С О Д Е Р Ж А Н И Е

Введение.....	3
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЛУЖБ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.....	6
1.1 Службы гостиничного предприятия: их статус и предназначение	6
1.2 Взаимодействие служб гостиницы: основные понятия и определения. 11	
Краткие выводы	
Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ СЛУЖБ ГОСТИНИЦЫ	20
2.1 Гостиница «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina»: общая характеристика.....	20
2.2 Основные службы гостиницы и их характеристика.....	29
2.3 Анализ взаимодействия служб в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow - Marina»	39
2.4 Предложения и рекомендации по совершенствованию работы взаимодействия служб в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow – Marina»	43
Краткие выводы	
Заключение.....	50
Список используемых источников	53
Приложения.....	57

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы непродуктивных взаимоотношений персонала между собой определила необходимость проведения всестороннего исследования вопроса взаимодействия между гостиничными службами, что стало основанием для выбора темы дипломной работы.

Социально - культурный сервис – сложная система, которая ставит перед собой главную задачу – обеспечение населения разнообразными услугами. Отсюда следует, что социально-культурная услуга - услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя¹.

Гостиничный бизнес сегодня развивается с высокой скоростью. Отсюда вытекает ряд проблем, с которыми сталкивается почти каждый отель во всем мире, и выбранная гостиница («DoubleTree by Hilton Moscow – Marina») не является исключением. От качества предоставляемого сервиса зависит будущее всего предприятия, поэтому очень важно наладить механизм предоставления услуг².

Нельзя переоценить важность эффективного взаимодействия между этими службами, поскольку качественное обслуживание гостей в процессе предоставления комплекса основных и дополнительных услуг является результатом плодотворного сотрудничества всех подразделений, входящих в состав гостиничного предприятия. Именно этот момент является одним из наиболее проблемных для современной гостиницы.

Гостиницы могут привлекать своих гостей с помощью рекламной компании, необычного интерьера или выгодных специальных предложений, однако, удержать их можно, лишь предоставив надлежащий уровень обслуживания.³ И речь в данной ситуации идет не только о высококвалифици-

¹ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения. Дата введения 2014-01-01.

²Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учеб. Пособие – М.: Нолидж, 2013. – 312с.

³Анискин Ю.П. Общий менеджмент: Учебник по общей теории менеджмента. – М.: РМАТ, 2012. – 283 с.