

СОДЕРЖАНИЕ:

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1. Услуга и ее характеристики..... | 5 |
| 1.1. Понятие «услуга» и ее характеристики..... | 5 |
| 1.2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей | 10 |
| Глава 2. Анализ предоставления дополнительных услуг в гостинице «Марриотт Грандъ» (на примере предоставления дополнительных услуг службой консьержей)..... | 15 |
| 2.1. Характеристика гостиницы «Марриотт Градъ Отель»..... | 15 |
| 2.2. Предоставление дополнительных услуг гостям службой консьержей | 34 |
| 2.3. Организация обслуживания в службе консьержей гостиницы «Марриотт Грандъ» | 41 |
| Глава 3. Мероприятия по совершенствованию деятельности службы консьержей гостиницы «Марриотт Грандъ»..... | 76 |
| Заключение..... | 84 |
| Список литературы..... | 87 |
| Приложения | 89 |

ВВЕДЕНИЕ:

Тема для написания данной дипломной работы достаточно **актуальна**, так как основными услугами (проживание и питание) никого в наше время не удивишь, и чтобы получить дополнительную выгоду на продажу гостиничных номеров в отеле, стараются как можно больше предоставить дополнительных услуг, которые помогут максимально выгодно реализовать основной продукт и отличить основной продукт от продуктов-конкурентов. И одной из таких дополнительных услуг является работа службы консьержей, именно эти сотрудники могут сделать пребывание в отеле особенным и незабываемым, вне зависимости от статуса гостей, будь то знаменитости или простые смертные. Задача консьержа - удовлетворить все и любые запросы постояльцев, какими бы странными они ни оказались. Служба консьержей может входить в службу приема и размещения или быть отдельным структурным подразделением.

В данной дипломной работе рассматривается тема, посвященная проекту мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг, на примере службы консьержей, гостиницы «Марриотт Грандъ», г. Москва.

Успех организации деятельности консьержей измеряется количеством предоставленных услуг. А для достижения максимально высоких показателей необходимо разработать проект мероприятий по совершенствованию организации деятельности службы консьержей.

Дипломная работа состоит из следующих 3 глав:

В первой главе рассматриваются теоретические вопросы, связанные с понятием «услуга» и ее характеристики, виды предоставляемых услуг гостиницей «Грандъ Марриотт».

Вторая глава посвящена анализу предоставления дополнительных услуг данной гостиницы, а так же характеристике гостиничной сети «Марриотт» и гостиницы «Марриотт Грандъ», организация деятельности службы консьержей гостиниц города Москвы и гостиницы «Марриотт Грандъ». Проведен анализ качества услуг и обслуживания, состава и структуры, динамики персонала, системы стимулирования в службе консьержей,