

Аннотация

Актуальность темы «Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования» подтверждается вопросом в грамотной организационной структуре гостиничных служб, а именно технологии работы службы приема и размещения. Важной 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. Однако роль службы приема и размещения в гостинице является ключевой и определяющей, поскольку именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и от нее зависит заполняемость.

Цель работы – охарактеризовать технологию работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы организации работы службы приема и размещения;
- провести анализ работы службы приема и размещения в гостинице «Восход»;
- разработать рекомендации по совершенствованию технологии работы службы приема и размещения.

Relevance of the subject "Technology of Work of Service of Reception and Placement and Way of Its Improvement" is confirmed by a question in competent organizational structure of hotel services, namely technology of work of service of reception and placement.

Important responsible task for hotels is creation of reputation of the quality enterprise of service. High quality of service of guests is provided with collective efforts of employees of all services of hotel, constant and effective control from

administration, carrying out work on improvement of forms and service methods, to studying and introduction of the best practices, new equipment and technology. However the role of service of reception and placement in hotel is key and defining as it is possible to call this service by the person of hotel, and fillability depends on it.

The work purpose – to characterize technology of work of service of reception and placement and a way of its improvement.

For achievement of a goal it is necessary to solve the following problems:

- to cover theoretical basics of the organization of work of service of reception and placement;
- to carry out the analysis of work of service of reception and placement in Voskhod hotel;
- to develop recommendations about improvement of technology of work of service of reception and placement