

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Зарубежный опыт организации службы приема и размещения в гостинице.....	7
1.1. Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия.....	7
1.2. Зарубежный опыт и практика организации деятельности службы приема и размещения в гостинице.....	11
1.3. Возможности использования зарубежного опыта в организации службы приема и размещения на российском рынке.....	16
Глава 2. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостинице «KorstonHotelMoscow» с учетом зарубежного опыта.....	27
2.1. Общая характеристика гостиницы «KorstonHotelMoscow».....	27
2.2. Организация работы службы приема и размещения в гостинице «KorstonHotelMoscow».....	36
2.3. Рекомендации по адаптации на российском рынке гостиничных услуг зарубежного опыта организации службы приема и размещения в гостинице.....	43
Заключение.....	49
Список использованной литературы.....	53
Приложение А.....	58
Приложение Б.....	59
Приложение В.....	62

Введение

В настоящее время российский гостиничный бизнес находится на этапе формирования современной концепции обслуживания, соответствующей международному уровню качества обслуживания в предприятиях гостеприимства.

При этом, на наш взгляд, важнейшую роль играет уровень качества гостиничного обслуживания, а организация службы приема и размещения, той службы, с сотрудниками которой гость контактирует первую очередь, во многом определяет качество обслуживания гостей, их удовлетворенность процессом обслуживания и, в конечном итоге, конкурентоспособность гостиницы на туристском рынке.

Знакомство с отелем у гостя часто начинается со звонка в отдел бронирования, от результата которого зависят впечатления гостя о гостинице. Поэтому сложно переоценить роль службы приема и размещения современной гостиницы. Обеспечение четкого, быстрого и качественного процесса обслуживания гостей сотрудниками службы приема и размещения – одно из самых ответственных направлений в деятельности любого гостиничного предприятия.

Мировой опыт организации обслуживания гостей в гостиничном бизнесе имеет давние традиции. В зарубежных гостиницах большое внимание уделяется управлению качеством обслуживания, в них имеются свои многолетние наработки качества. Все это обуславливает уровень требовательности зарубежных гостей, посещающих нашу страну, количество которых с каждым годом все увеличивается.

В настоящее время требования к качеству гостиничного обслуживания российских туристов, особенно знакомых с международными стандартами, все возрастает. Гости хотят получать высококачественный сервис, особенно это касается отелей высоких категорий. Международные стандарты качества обслуживания в гостиницах включают в себя требования к персоналу,