ɳqdqyэʏ bȡ dэqƑбʏзэ d эɑɒɡɔʎ ɟqdqʏqʎè

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Общая характеристика службы приема и размещения в гостинице ... 7

1.1 Служба приема и размещения: цели, структура, требования 7

1.2 Функции службы приема и размещения 9

1.3 Требования к персоналу службы приема и размещения 13

Глава 2. Операционные процессы обслуживания и организационная структура управления гостиницы «Тюлип Инн Роза Хутор» 19

2.1 Характеристика гостиницы 19

2.2 Организационная структура управления гостиницы 27

2.3 Организация и технология работы службы приема и размещения 30

Глава 3. Проект мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «Тюлип Инн Роза Хутор» 55

3.1 Мероприятия по совершенствованию организационной структуры управления 55

3.2 Мероприятия по повышению квалификации и мотивации персонала службы приема и размещения 57

3.3 Мероприятия по автоматизации работы службы приема и размещения 66

3.4 Мероприятия по повышению качества предоставляемых услуг службы приема и размещения 67

Заключение 72

Список использованной литературы 76

Приложение

ɳqdqyэʏ bȡ dэqƑбʏзэ d эɑɒɡɔʎ ɟqdqʏqʎè

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Введение

Актуальность темы исследования. Туризм в России развивается большими темпами, поскольку людей с достатком в нашей стране становится все больше, и, следовательно, расширяется поле деятельности для турфирм. При этом в сфере туристского бизнеса среди фирм ведется жесткая конкурентная борьба за каждого отдельного потребителя. Все это распространяется и на гостиничную сферу, которая является неотъемлемой частью туристской индустрии. В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» говорится, что туристская индустрия представляет собой «совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников»1.

Гостиничная индустрия – это вид экономической деятельности, включающий в себя предоставление за денежное вознаграждение гостиничных услуг и организацию проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. д. Гостиница — это предприятие, которое предоставляет находящимся вне дома клиентам ряд услуг, среди которых важнейшими являются услуги поразмещению и питанию. Как указывает Н.И. Кабушкин, «в данном

---

[1]. http://base.garant.ru . Гарант. Информационно-правовой портал.Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ (с изменениями и дополнениями)

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè