ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑɒɔɏ Ɉqddɏqɏè

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничного дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, профессор
_____________О.В. Пасько
«_____»____________2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Организация работы службы номерного фонда современного отеля и пути ее совершенствования (на примере отеля Петр I)»

Выполнила:
Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы
Бердюшина Александра Алексеевна
Направление подготовки: 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»
____
«___»_________2017 г.

Руководитель:
Д-р экон.наук, профессор
Волкова Инна Анатольевна
____
«___»___________2017 г.

Москва 2017

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑɒɔɏ Ɉqddɏqɏè

ȵqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Особенности функционирования службы номерного фонда в гостиничном предприятии 6

1.1. Классификация гостиниц и иных средств размещения 6

1.2. Характеристика основных служб гостиничного предприятия 12

1.3. Организация и технология работы службы номерного фонда гостиничного предприятия 20

Глава 2. Анализ организации работы службы номерного фонда в гостинице «Петр I» 38

2.1. Общая характеристика гостиницы «Петр I» 38

2.2. Технология и организация работы службы номерного фонда в отеле «Петр I» 49

2.3. Оценка качества обслуживания в отеле «Петр I» 53

2.4. План мероприятий по совершенствованию работы службы номерного фонда отеля «Петр I» 59

2.5. Внедрение технических средств для уборки помещений в отеле «Петр I» .62

Заключение 69

Список использованной литературы 72

Приложение 75

ȵqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqɐeⱯ bɆ dəqɆbⱯзə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɗ Ɐqɐè

Введение

Каждое гостиничное предприятие уникально в своем роде, ведь не зря каждый отель имеет своих постоянных гостей, которые находят для себя какие-либо преимущества в выбранном отеле. Один может нравиться своим персоналом, другой общей обстановкой и интерьером, а третий просто притягателен расценками и предоставляемыми услугами. Из многих факторов складывается его неповторимость. Среди этих факторов: размеры и вместимость отеля, уровень обслуживания и комфорта. Из гостиничного продукта формируются различия и, как правило, присутствие в организационной структуре тех или иных служб.

Гостиница – это сложная структура, которая состоит из множества подразделений: службы приема и размещения, службы бронирования, инженерной службы, административно - хозяйственной службы, коммерческой службы, службы общественного питания, службы безопасности, вспомогательные и дополнительные службы. Гостиница не может правильно функционировать ни без одной из этих служб, каждая является звеном единой цепи. Наряду с другими службами службы управления номерным фондом поддерживает имидж гостиницы, обеспечивая чистоту и комфорт для проживания гостей.

Гостиницы и другие средства размещения – это основной компонент туристской инфраструктуры. Они применяют в своей работе различные технологии и схемы организации деятельности. Разнообразие обслуживания различных сегментов потребительского рынка – одно из условий успеха предприятия в рыночной экономике, в том числе и в оказании услуг гостиничным предприятием.

Гостиничный бизнес обеспечивает рабочими местами многих людей, занимающихся резервированием мест, встречей гостей и их размещением, а также обслуживанием. Все они выполняют многочисленные разнообразные операции.

ŋqdqɐeⱯ bɆ dəqɆbⱯзə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɗ Ɐqɐè