ŋqdpyeY bɆ dəpƐpYɘe d ɛɑɑbɔɣ ɟqdpYqyè

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет Туристский сервис

Кафедра Гостиничное дело

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
Гостиничное дело
Канд. пед. наук, доцент.
_______________Ковалева Н.И.
(подпись)
«______»____________20____г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(Дипломная работа)

Тема: «Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути её совершенствования»

Выполнила:
Студентка IV курса СГО1202 группы
Полякова Юлия Михайловна
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
____
(подпись студента)
«___»_________20__ г.
Руководитель канд. пед. наук:
Троицкая Н.Г.
____
(подпись руководителя)
«___»__________20__г.

Москва 2016

ŋqdpyeY bɆ dəpƐpYɘe d ɛɑɑbɔɣ ɟqdpYqyè

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqdqɏqɐè

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ 5

1.1. Роль и место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы 5

1.2. Организация работы службы приема и размещения 8

1.3. Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения 15

1.4. Требования предъявляемые к службе приема и размещения 20

ГЛАВА 2. СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «КОСМОС» И ПУТИСОВЕРШЕНСТОВАНИЯ ЕЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ 23

2.1.Характеристика гостиничного комплекса «Космос» 23

2.2.SWOT-анализ гостиницы «Космос» 29

2.3.Анализ деятельности службы приема и размещения гостиничного комплекса «Космос» и ее организационная структура 32

2.4. Порядок регистрации и размещения граждан РФ, иностранных, а также туристских групп 38

2.5. Требования, предъявляемые к сотрудникам в гостиничном комплексе «Космос» 43

2.6. Пути совершенствования деятельности службы приема и размещения гостиничного комплекса «Космос» 46

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 50

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 52

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqdqɏqɐè

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqqdɏqɐè

ВВЕДЕНИЕ

В экономике современной России гостеприимство занимает важное место. Оно не может существовать без удовлетворения первичных потребностей человека, таких как: сон, питание, отдых.

Гостиница – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг [3].

В настоящее время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса.Чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, – тем успешнее материальное процветание гостиницы.

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, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг [13].

В процессе обслуживания клиенты больше взаимодействуют с персоналом этойслужбы - получают информацию об отеле, бронируют места. Обеспечиваются поселения, оплата услуг, услуги во время пребывания в отеле. Эта служба корректирует также работу других служб, связанных снепосредственным обслуживанием клиентов.

Актуальность выбранной мной темы работы заключается в том, что служба приема и размещения в гостинице является ключевой и определяющей, поскольку именно эту службу можно назвать лицом

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqqdɏqɐè