

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

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, проф. Пасько О.В.

«_____» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: «Анализ и оценка организации работы службы приёма и
размещения гостиничного комплекса «Полярная звезда» и пути её
совершенствования»

Выполнил:
Студент 5 курса группы ГЗ 1201
Мадонов Вадим Борисович
Направление подготовки 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»

«_____» _____ 201__ г.

Руководитель:
д. и. н., проф,
Авилова Наталья Леонидовна

«_____» _____ 20__ г.

Москва 2017

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические основы службы приема и размещения гостиниц.....	6
1.1. Организационная структура службы приема и размещения гостиниц.....	6
1.2. Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения.....	11
1.3. Стандарты работы службы приема и размещения.....	20
2. Анализ и оценка организации работы службы приема и размещения гостиничного комплекса «Полярная звезда», разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы приема и размещения.....	29
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса «Полярная звезда»..	29
2.2. Оценка эффективности работы службы приема и размещения по показателям деятельности гостиничного комплекса.....	32
2.3. Предложения и рекомендации по совершенствованию деятельности службы приема и размещения гостиничного комплекса.....	44
Заключение.....	65
Список литературы.....	68
Приложение.....	71

Введение

Актуальность тематики настоящей работы обусловлена тем, что служба приёма и размещения – это первое подразделение, с которым постоялец вступает в контакт и от которого получает первые впечатления о гостинице. Также служба приема и размещения – это последнее подразделение, с которым постоялец вступает в контакт при окончании срока пребывания в гостинице. Первое впечатление – всегда самое сильное, а последнее событие и фраза – это всегда наиболее запоминающийся штрих общения. В любом гостиничном предприятии в службе приема и размещения бывают недостатки, которые должны быть устранены, для того чтобы уровень обслуживания был на соответствующем уровне. Эти соображения только подтверждают актуальность тематики настоящей работы.

Все развитые экономики мира давно заинтересованы в интенсивном развитии туризма в своей стране. Благодаря экономическому, социальному и политическому прогрессу путешествия стали вполне доступны широким слоям потребителей туристских и гостиничных услуг. Одновременно с ростом количества туристов, заметное развитие получила также инфраструктура туризма, в том числе ее основной компонент – сектор гостеприимства.

Гостиницы являются самым распространённым в мире видом коллективных средств размещения посетителей. Основной задачей гостиниц и других средств размещения является предоставление постояльцам номеров для размещения, как и оказание сопутствующих услуг: обслуживание номеров, предоставление напитков и питания, прачечные услуги, использование оборудования и обстановки и т. п. Для любого предприятия гостиничного сектора основным принципом работы является удовлетворение всех пожеланий и запросов гостя, формирование благоприятного впечатления с тем, чтобы гость опять желал вернуться в эту гостиницу.