

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
ГЛАВА 1 Теоретические основы функционирования службы приема и размещения в гостинице.....	5
1.1 Понятие, сущность и виды гостиниц.....	5
1.2 Структура службы приема и размещения гостиницы.....	13
1.3 Технология работы службы приема и размещения гостиницы.....	18
ГЛАВА 2 Организационно-экономическая характеристика гостиницы «Новотель Москва Сити».....	30
2.1 Общая характеристика гостиницы «Новотель Москва Сити».....	30
2.2 Организационная структура управления гостиницы «Новотель Москва Сити».....	37
2.3 Экономический анализ хозяйственной деятельности гостиницы «Новотель Москва Сити».....	44
ГЛАВА 3 Мероприятия по совершенствованию службы приёма и размещения гостиницы «Новотель Москва Сити».....	53
3.1 Анализ работы службы приема и размещения гостиницы «Новотель Москва Сити».....	53
3.2 Рекомендации по улучшению работы службы приёма и размещения гостиницы «Новотель Москва Сити».....	64
3.3 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий.....	70
Заключение.....	75
Список использованных источников.....	78
Приложения.....	82

## ВВЕДЕНИЕ

Привлечение российских и иностранных клиентов на туристские объекты является важнейшим условием развития отечественной отрасли гостиничного бизнеса. Разрабатывая новые и совершенствуя старые подходы к обслуживанию потребителя, большинство профессионалов приходят к выводу, что ключ к прорыву в этой области лежит в осознании руководителями гостиничной индустрии важности человеческого фактора, совмещении философии качества обслуживания с применением маркетинговых подходов стимулирования работников к терпеливому отношению к гостям.

Дипломная работа посвящена технологии работы службы приема и размещения в отеле и разработке мероприятий по ее совершенствованию на примере гостиницы «Новотель Москва Сити».

Актуальность данной темы на сегодняшний день очевидна. 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. Однако роль службы приёма и размещения в гостинице является ключевой и определяющей, поскольку именно эту службу можно назвать лицом гостиницы и зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому первое и общее впечатление гостя об отеле во многом зависит от работы данной службы и, соответственно, от неё зависит заполняемость, а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы.

Объектом исследования дипломной работы является деятельность гостиницы «Новотель Москва Сити».