

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)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(Дипломная работа)

Тема: «Технология работы службы приёма и размещения и пути её  
совершенствования»

Выполнила:  
Студентка IV курса СГО1202 группы  
Федулова Любовь Александровна  
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

Руководитель: преподаватель,  
Хрусталева Ю.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

Москва 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ .....	5
1.1. Сущность и структура службы приёма и размещения .....	5
1.2. Функции службы приёма и размещения.....	7
1.3. Начало обслуживания гостей.....	11
1.4. Процесс регистрации гостя.....	13
1.5. Процесс проверки платёжеспособности гостя.....	16
1.6. Работа персонала службы приема и размещения с гостями. ....	20
1.7. Современные автоматизированные системы управления гостиницами и их функциональные возможности.....	23
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «МАСТЕР-ОТЕЛЬ ПЕРВОМАЙСКАЯ».....	29
2.1. Характеристика гостиницы «Мастер-Отель Первомайская».....	29
2.2. Организация работы службы приёма и размещения в гостинице «Мастер-Отель Первомайская».....	31
2.3 Информационное обеспечение гостиницы «Мастер-Отель Первомайская»..	42
2.4. Совершенствование технологии работы служба приёма и размещения в гостинице «Мастер-Отель Первомайская» .....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	52
ПРИЛОЖЕНИЯ	

## ВВЕДЕНИЕ

Развитие сферы гостиничной индустрии в настоящее время играет большую роль для экономики государства и удовлетворения запросов населения. Гостиница предоставляет людям услуги, находящимся вне дома, важнейшими из которых являются размещение и питание.

Гость первым делом контактирует со службой приёма и размещения. От контакта с персоналом этой службы у него складывается первое впечатление о гостинице, ведь именно эту службу называют лицом гостиницы. Поэтому необходимо иметь хороших работников в этой службе, которые выполняют все стандарты и нормы своей должности.

Актуальность дипломной работы состоит в том, что от работы службы приёма и размещения зависит мнение гостя о гостинице. Сотрудники службы встречают и размещают туристов, оформляют расчёт с гостем и предоставляют необходимую информацию. Совершенствование технологии работы этой службы приведёт к повышению конкурентоспособности гостиницы на рынке.

Объектом исследования является деятельность гостиницы «Мастер-Отель Первомайская».

Предметом исследования является рассмотрение технологии работы службы приёма и размещения гостиницы «Мастер-Отель Первомайская», а также разработка технологий по её совершенствованию.

Целью дипломной работы является рассмотрение технологии работы службы приёма и размещения гостиницы «Мастер-Отель Первомайская», а также разработка технологий по её совершенствованию.

Для достижения данной цели определены следующие задачи:

- 1) охарактеризовать работу службы приёма и размещения (далее СПиР);
- 2) проанализировать структуру СПиР, её функции, методы работы с клиентами;
- 3) проанализировать технологии работы СПиР в гостинице «Мастер-Отель Первомайская»;