

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиницы	6
1.1.Место службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы.....	6
1.2.Функции и задачи, организация работы службы приема и размещения	11
1.3.Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания.....	23
Глава 2. Анализ работы службы приема и размещения в гостинице «Петровский Путевой Дворец».....	30
2.1.Характеристика гостиницы «Петровский Путевой Дворец».....	30
2.2.Анализ деятельности гостиницы «Петровский Путевой Дворец».....	36
2.3.Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Петровский Путевой Дворец».....	44
Глава 3. Проект мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «Петровский Путевой Дворец».....	60
3.1.Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «Петровский Путевой Дворец».....	60
3.2.Расчет показателей эффективности реализации предложенных рекомендаций.....	63
Заключение.....	68
Список использованных источников.....	72
Приложение.....	75

Введение

Индустрия туризма является наиболее динамично развивающейся, высоко доходных отраслей экономики многих стран. Индустрия туризма включает в себя такие сферы, как гостеприимство, сфера питания и развлечения. На современном этапе экономического развития индустрия гостеприимства является важнейшим элементом инфраструктуры туристского рынка, играющей большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения. Сфера индустрии гостеприимства образует сложный комплекс различных отраслей, подотраслей и видов деятельности, которые непосредственно удовлетворяют различные потребности туристов или создают необходимые для этого условия. В настоящее время отрасль гостеприимства является наиболее динамично развивающейся, доходной и перспективной из индустрий мирового хозяйства. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление потребителям услуг по размещению и организацию за соответствующее вознаграждение преимущественно краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, общежитиях и т. д. Туристы стремятся приобретать услуги высокого качества соответствующие требованиям мирового уровня. Рост посещений иностранных государств с целью отдыха обусловил сравнение характеристик предоставляемых услуг зарубежных и отечественных гостиниц. Получаемые результаты, как правило, свидетельствуют о недостаточно высоком уровне качества обслуживания гостей в России.

Актуальность данной работы заключается в рассмотрении службы приема и размещения как подразделения гостиницы, которая напрямую общается с гостями и от действий сотрудников во многом зависит качество обслуживания клиентов гостиницы.

Теоретическая значимость дипломной работы заключается в систематизации материала, представленного в различной литературе по