

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты зарубежного опыта развития гостиничного бизнеса.....	6
1.1. Международный гостиничный бизнес как теоретическая проблема.....	6
1.2. Служба приема и размещения туристов в России и за рубежом.....	20
Глава 2. Анализ работы службы приема и размещения в гостинице ЗАО «Ararat Park Hyatt».....	37
2.1. Общая характеристика ЗАО «Ararat Park Hyatt».....	37
2.2. Зарубежный опыт в работе службы приема и размещения и его использование в гостинице ЗАО «Ararat Park Hyatt».....	52
2.3. Рекомендации по адаптации работы службы приема и размещения гостиницы ЗАО «Ararat Park Hyatt» в отечественную практику.....	58
Заключение.....	67
Список использованной литературы.....	70
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы заключается в интенсивном продвижении на российский рынок международных гостиничных цепей, которые демонстрируют лучший зарубежный опыт и новейшие технологии обслуживания гостей в службе приема и размещения.

Целью бакалаврской работы является – анализ зарубежного опыта организации работы службы приема и размещения и разработка рекомендаций по его интеграции в отечественную практику на примере гостиницы ЗАО «Ararat Park Hyatt».

Цель бакалаврской работы определяет решение следующих задач:

1. Рассмотреть теоретические аспекты зарубежного опыта работы службы приема и размещения.
2. Исследовать международный гостиничный бизнес как теоретическую проблему.
3. Проанализировать организацию работы службы приема и размещения гостиницы ЗАО «Ararat Park Hyatt».
4. Определить интеграцию и адаптацию зарубежных стандартов службы приема и размещения гостиницы ЗАО «Ararat Park Hyatt» в отечественную практику.
5. Разработать рекомендации по внедрению зарубежного опыта службы приема и размещения в отечественную практику.

Объектом бакалаврской работы является деятельность гостиницы ЗАО «Ararat Park Hyatt».

Предметом бакалаврской работы является организация работы службы приема и размещения гостиницы ЗАО «Ararat Park Hyatt».

Характер поставленных целей и задач нашего исследования определил структуру выпускной квалификационной работы. Она включает в себя