

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, профессор

О.В. Пасько

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Технология работы службы приема и размещения и пути ее  
совершенствования (на примере гостиницы «Парк Дракино»)»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ 1301-У группы

Дубович Александра Геннадьевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Руководитель:

Канд. пед. наук, доцент

Ковалева Наталья Иосифовна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Москва 2017

## Содержание

Введение	3
Глава I. Общая характеристика службы приема и размещения в гостинице	6
1.1 Служба приема и размещения: цели, структура, требования	6
1.2 Функции персонала службы приема и размещения	11
1.3 Требования к персоналу службы приема и размещения	16
1.4 Технология обслуживания гостей службой приема и размещения	22
Глава II. Особенности работы службы приема и размещения в гостинице «Парк Дракино»	33
2.1 Характеристика деятельности гостиницы «Парк Дракино»	33
2.2 Анализ технологии обслуживания гостей службой приема и размещения в гостинице «Парк Дракино»	38
2.3 Предложения по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «Парк Дракино»	62
Заключение	73
Список использованных источников	76
Приложения	78

## Введение

На современном этапе индустрия гостеприимства развивается стремительными темпами, стараясь удовлетворить все возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль.

Люди в индустрии гостеприимства являются важнейшим активом компании, следовательно, управление персоналом осуществляет роль координатора этих мощных активов и является внушительным вкладом в деле распространения и развития стиля и системы менеджмента компании. Теоретически любая организация может достичь самых высоких целей, любых прибылей при наличии одного условия, если у нее есть специалисты, способные решать поставленные задачи.

Однако роль службы приёма и размещения в гостинице является ключевой и определяющей, поскольку именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и от неё зависит заполняемость и экономическая эффективность гостиницы. Для успешного решения всего многообразия задач по обслуживанию гостей персоналу, работающему в сфере туризма и гостеприимства, необходимо овладеть профессиональными знаниями и технологическими процессами обслуживания гостей.

Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, услуги, важнейшими из которых являются услуги размещения и питания.<sup>1</sup>

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что персонал службы приема и размещения осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».