

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  
\_\_\_\_\_ Пасько О.В.,  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Технология службы приема и размещения и пути ее  
совершенствования»

Выполнила:  
Студентка 5 курса ГЗ1201 группы  
Воробьёва Валентина Павловна  
Направление подготовки: 43.03.03  
«Гостиничное дело»  
Профиль: «Гостиничная деятельность»

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель:  
Д-р ист. наук, профессор  
Авилова Наталья Леонидовна

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Москва 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ.....  | 3  |
| ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ<br>СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ....                       | 5  |
| 1.1.Организационно-управленческая структура и значение работы службы<br>приема и размещения в деятельности гостиничного предприятия..... | 5  |
| 1.2.Технология работы службы приема и размещения гостиницы.....  | 10 |
| 1.3.Стандарты службы приема и размещения, контроль их исполнения .....   | 19 |
| ГЛАВА II. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ<br>СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ «АЙСБЕРГ ХАУС» .....                      | 32 |
| 2.1.Общая характеристика и организационная структура гостиницы «Айсберг<br>Хаус» .....   | 32 |
| 2.2. Организация деятельности службы приема и размещения гостиницы<br>«Айсберг Хаус» .....   | 39 |
| 2.3. Совершенствование деятельности службы приема и размещения гостиницы<br>«Айсберг Хаус» .....   | 48 |
| 2.4. Обоснование экономической эффективности предложенных мероприятий в<br>гостинице «Айсберг Хаус».....                                 | 61 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....   | 69 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....  | 71 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ.....  | 73 |

## ВВЕДЕНИЕ

На современном этапе гостиничная индустрия развивается быстрыми темпами, стараясь удовлетворить все возрастающие потребности населения и, конечно, получить прибыль. С этой целью на предприятиях гостиничного хозяйства создаются новые предоставляемые услуги.

Дипломная работа посвящена разработке мероприятий по совершенствованию службы приёма и размещения на примере гостиницы «Айсберг Хаус».

Актуальность данной темы на сегодняшний день очевидна. 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, а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы. Всё это подчеркивает актуальность выбранной темы.

Целью данной работы является анализ технологии работы службы приема и размещения и разработка мероприятий по ее совершенствованию ( на примере гостиницы «Айсберг Хаус»).

Для реализации поставленной цели необходимо решить ряд задач:

- рассмотреть организационно-управленческую структуру и значение работы службы приема и размещения в деятельности гостиничного предприятия;
- рассмотреть технологию работы и функции службы приема и размещения гостиницы;