

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, проф. Пасько О.В.

«___»_____20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Пути совершенствования деятельности службы
приема и размещения гостиницы (на примере ООО «Аристократ»)»

Выполнила:
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы
Туманова Анна Сергеевна
Специальность 100201.65 «Туризм»

«___»_____20__ г.

Руководитель:
К. п. н., доц. Ковалева Наталья Иосифовна

«___»_____20__ г.

Москва 2016

Содержание

Введение	4
Глава 1. Теоретические основы развития гостиничного предприятия	7
1.1 Классификация гостинниц и других средств размещения	7
1.2 Основные системы бронирования, используемые службой приема и размещения	17
1.3. Условия создания качественных гостиничных услуг.....	30
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы (на примере ООО «Аристократ»)....	43
2.1. Структура и общая характеристика гостиницы.....	43
2.2. Состав и основные функции службы приема и размещения.....	48
2.3. Показатели деятельности гостиницы ООО «Аристократ ».....	53
Глава 3. Направления совершенствования деятельности службы приема и размещения гостиницы (на примере ООО «Аристократ »)	60
3.1. Анализ эффективности функционирования гостиницы ООО «Аристократ»	60
3.2. Недостатки деятельности службы приема и размещения гостиницы ООО «Аристократ» и предложения по их устранению	69
Заключение	74
Список литературы	77
Приложение	80

Введение

За последние годы в России повысилась доступность гостиничных услуг для различных категорий потребителей, чему способствовали упрощение туристских формальностей, демократизация процессов обслуживания, концентрация средств размещения, повышение эффективности функционирования национальной системы гостеприимства. Во многих городах России появились гостиницы различного уровня, принадлежащие как российским, так и зарубежным владельцам. Однако уровень российского гостиничного бизнеса отстает от мировых тенденций.

Российские предприятия **гостиничной индустрии** отличаются низким уровнем сервиса и качества услуг, что не дает возможности в полной мере удовлетворять запросы потребителя в гостиничных услугах и выдерживать конкуренцию. Это препятствует эффективному развитию предприятий **гостиничной индустрии** в Российской Федерации. В этих условиях решение задачи обеспечения высокого качества гостиничных услуг становится главным конкурентным преимуществом развития **гостиничной индустрии**. Это подтверждается и крупномасштабными мероприятиями, которые в последние годы постоянно проводятся на территории Российской Федерации с участием представителей зарубежных стран. Также в настоящее время не существует целостной теории конкурентоспособности предприятий **гостиничной индустрии**, что требует более детальной разработки повышения качества на рынке гостиничных услуг. Сегодня этот факт побуждает руководителей предприятий **гостиничной индустрии** осуществлять поиск инструментов и средств повышения качества обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Это создает предпосылки исследования и разработки направлений совершенствования и повышения качества гостиничных услуг, позволяющих обеспечить высокий уровень развития **гостиничной индустрии**. Главным фактором здесь проявляется служба приема и размещения, от деятельности сотрудников которой в основном зависит качество гостиничных услуг, привлечение постоянных клиентов.