

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
«Гостиничного дело»
Д-р техн. наук, профессор
_____ Пасько О.В.
«_____» _____ 2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Технология и организация работы службы Housekeeping на
примере отеля «Nabat Palace»

Выполнила:
студентка 5 курса Г31201 группы
Бойко Светлана Викторовна
Направление подготовки: 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль: «Гостиничная деятельность»

«_____» _____ 2017 г.

Руководитель:
Канд. экон. наук, доцент
Малолетко Дмитрий Николаевич

«_____» _____ 2017 г.

Москва 2017

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования г. Москвы
«Московский государственный институт индустрии туризма
имени Ю.А. Сенкевича»
Кафедра «Гостиничное дело»

«УТВЕРЖДАЮ»
Зав. Кафедрой

_____ О.В. Пасько
«__» _____ 2016г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу
(бакалаврскую работу)

Студентке Бойко Светлане Викторовне
учебной группы «ГЗ 1201» **Факультета заочного обучения**
заочной формы обучения

1.Тема бакалаврской работы «Технология и организация работы службы Housekeeping на примере отеля «Nabat Palace».

2.Цель ВКР: рассмотреть структуру подразделения, охарактеризовать деятельность службы Housekeeping, предложить рекомендации по совершенствованию работы данной службы.

3. Задачи ВКР:

- 1) Сформировать собственную гражданскую и мировоззренческую позицию через призму практического опыта и производственных отношений на предприятии индустрии гостеприимства;
- 2) Усовершенствовать коммуникативные навыки, а именно навыки деловой переписки и переговоров на узкопрофессиональные темы, касающиеся службы Housekeeping, в т.ч. на иностранном языке;
- 3) Углубить знание правовой базы, регламентирующей гостиничную деятельность, а также получить опыт и умение применения данных нормативно-правовых документов в практической деятельности;
- 4) Овладеть навыками идентификации опасностей и угроз на предприятии индустрии гостеприимства, а также проведения мероприятий по защите гостей, партнеров и сотрудников на примере отеля «Nabat Palace»;
- 5) Расширить знания о потребительских предпочтениях и стандартах сервиса в гостинице, научиться использовать их непосредственно при обслуживании гостей, а также при разработке гостиничного продукта;
- 6) Совершенствовать навыки владения информационными и инновационными технологиями в разных сферах профессиональной деятельности;
- 7) На основании должностных инструкций и положений об отеле рассмотреть область функциональных задач службы Housekeeping и должностных обязанностей сотрудников данного подразделения. В соответствии с полученными данными освоить элементы контроля изучаемого процесса управления персоналом;

- 8) Используя доступные методы сбора статистической информации на предприятии, охарактеризовать объект исследования – отель «Nabat Palace» и проанализировать результаты его деятельности.
- 9) На основании проведенного анализа сделать выводы и выявить проблемные зоны службы Housekeeping, а также предложить рекомендации по ликвидации данных проблем и минимизировать их влияния на деятельность гостиницы.
- 10) Представить обоснование предложенных рекомендаций, включая анализ затрат на реализацию данных предложений.

Исходные данные: статистическая информация по современному состоянию российского и международного рынка гостеприимства, результаты исследований профессиональных ассоциаций, публикации в отраслевых периодических изданиях, методической литературе, интернет-ресурсах, статьи специалистов в области маркетинга в сфере гостеприимства, практические данные и материалы, полученные во время прохождения преддипломной практики.

Основные нормативно-правовые документы:

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.06.2015, с изм. от 02.03.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
3. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).
4. Проект Постановления Главного государственного санитарного врача РФ <Об утверждении СанПиН 2.1.2.<...>-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и иных объектов размещения людей"> (по состоянию на 27.11.2013) (подготовлен Роспотребнадзором).
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Государственный стандарт. Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст.
6. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Государственный стандарт. ГОСТ Р 54603-2011 "Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу" с датой введения в действие с 1 января 2013 года.
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст.)

Литература по теме ВКР:

1. Бабий Н. Гости или хозяйева? // Архангельск.- М.: Цветок, - 2014..
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - СПб.: Издательство Торговый Дом "Черда", 2012.
3. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес. - Ростов на Дону: Феникс, 2012. - 412с.
4. Гостиничный и туристский бизнес. Под ред. проф. Чудновского А.Д. - М.: Ассоциация авторов и издателей "Тандем". М.: ЭКМОС, 2011.
5. Иванов В.В., Волон А.Б. Формирование характеристик продуктовой политики гостиничного предприятия // Пять звезд,. 2010, № 1