

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ .....	6
1.1 Сущность и структура службы приёма и размещения.....	6
1.2 Функции и задачи службы приёма и размещения.....	14
1.3 Работа персонала службы приёма и размещения с клиентами.....	17
1.4 Стандарты службы приёма и размещения.....	24
1.5 Системы автоматизации в гостиницах.....	34
ГЛАВА 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «MERCURE IBIS ADAGIO».....	38
2.1 Общая характеристика гостиничного комплекса «Mercure Ibis Adagio».....	38
2.2 Анализ работы службы приёма и размещения гостиничного комплекса «Mercure Ibis Adagio».....	54
2.3 Рекомендации и мероприятия по совершенствованию службы приёма и размещения в гостиничном комплексе «Mercure Ibis Adagio».....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	75
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	81
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	82

## ВЕДЕНИЕ

Роль индустрии гостеприимства в современном мире очень велика, и занимает одно из ведущих мест в экономике многих стран. Гостиницы, отели, хостелы и другие средства размещения представляют собой основной компонент туристской инфраструктуры. Каждый из них использует при осуществлении организации своей деятельности различные технологии и схемы.

Одним из критериев успешного ведения экономической и хозяйственной деятельности предприятия, как оказания услуг, - это наличие нескольких вариантов обслуживания различных сегментов потребительского рынка, возможность предоставления разных сервисов нескольким потребительским слоям.

Предприятия индустрии гостеприимства предлагают услуги по размещению гостей (туристов, бизнесменов и/или местного населения), питанию, предоставлению транспортного и развлекательного сервиса.

Основным продуктом гостиничного предприятия является номерной фонд и определенный, связанный с ним, спектр предоставляемых услуг.

Основным функциональным подразделением в области обслуживания клиентов любого предприятия индустрии гостеприимства является служба приема и размещения, так как гости в процессе обслуживания взаимодействуют больше всего именно с персоналом данной службы, ввиду того, что так они могут в кратчайшие сроки получить достоверную и полную информацию об отеле, интересующую их.

С другой стороны, служба приема и размещения контролирует и направляет деятельность других служб гостиницы, рабочие обязанности которых также тесно связаны с обслуживанием гостей, а именно: отдел бронирования, обслуживания номерного фонда и общественного питания.