

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА1. Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиницы.....	6
1.1.Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала .....	6
1.2. Организация деятельности службы приема и размещения.....	19
1.3 Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения гостей.....	26
ГЛАВА2. Исследование технологий работы службы приема и размещения в гостинице Crowne Plaza World Trade Centre Moscow .....	31
2.1. Анализ развития гостиничных предприятий в г. Москва .....	31
2.2. Общая характеристика гостиницы Crowne Plaza World Trade Centre Moscow .....	42
2.3. Организация работы службы приема и размещения гостиницы Crowne Plaza World Trade Centre Moscow .....	57
ГЛАВА3. Проблемы и рекомендации в области совершенствования работы службы приема и размещения в гостинице «Crowne Plaza World Trade Centre Moscow» .....	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	80
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	90

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность.** В настоящее время индустрия туризма является одной из наиболее динамично развивающихся форм международной торговли услугами. Туризм затрагивает все сферы деятельности современного общества, в том числе экономику, культуру, социальную область жизни государства. Огромный стимулирующий эффект оказывает туризм на основные отрасли экономики, заставляя их активно перестраиваться, внедрять новейшие технологии, вступать в мировую конкуренцию на мировом рынке товаров и услуг, способствовать притоку инвестиций во все ключевые хозяйственные сегменты.

Для успешного решения всего многообразия задач по обслуживанию гостей персоналу, работающему в сфере туризма и гостеприимства, необходимо овладеть профессиональными знаниями и постоянно их совершенствовать.

Индустрия туризма и гостеприимства охватывает разные группы организаций, образуя сложный многокомпонентный комплекс, где важнейшую роль выполняет гостиничный бизнес, широкий и разнообразный характер которого позволяет объединить воедино все элементы и секторы индустрии туризма и гостеприимства.

Услуга вообще и гостиничная услуга в частности принципиально отличаются от товара. Понимание сути этого отличия крайне важно при выявлении объективных показателей качества услуг, а также необходимо для формирования эффективных систем продвижения услуг.

Гостеприимство не может существовать без удовлетворения первичных потребностей человека, таких как: сон, питание, отдых. В этой связи наиболее логичным является следующее определение гостиницы:

Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, услуги, важнейшими из которых являются услуги размещения и питания.