

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. НОРМАТИВНО – ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ	
1.1. Основные понятия, традиции и новации в международном регулировании гостиничной деятельности	7
1.2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (от 9 октября 2015 года № 1085) как новая основа нормативно – правового регламентирования в администрировании гостиничных предприятий	12
1.3. Администрирование как принципиальный элемент в стандартизации, сертификации, гарантировании заявленного гостиницей диапазона услуг.....	17
Глава 2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ «НАБАТ ПАЛАС»	
2.1. Общая характеристика гостиничного предприятия.....	27
2.2. Должностные обязанности администратора гостиницы, система и порядок их применения в практике современной гостиницы.....	34
2.3. Оценка эффективности работы администратора гостиницы «Набат Палас».....	43
2.4. Предложения и рекомендации по совершенствованию работы администратора в гостинице.....	53
Заключение.....	61
Список использованных источников.....	64
Приложения.....	67

Введение

Актуальность темы. В связи с быстрым развитием технологического прогресса, большой рабочей активностью населения и желанием познавать что-то новое, человек имеет потребность в отдыхе, развитии или укреплении деловых отношений. Как правило, отдых в стенах своего дома не самый популярный вид отдыха. У современного человека появляется желание посетить новые города и страны, интересные места или просто отдохнуть на берегу теплого моря. В связи с этим туристская деятельность стремительно развивается, открывая все более новые и усовершенствованные маршруты и типы отдыха, с каждым разом становясь все выше и выше по ступени развития идя в ногу со временем и даже стараясь его обогнать.

Гостиница – основа туристической деятельности. Без гостиницы невозможно себе представить ни одно путешествие, отдых или деловую командировку. Поэтому перенасыщение рынка гостиничных услуг нельзя не заметить. Так как выбор у потребителей большой, они определяют производителя услуг на основании сравнения предлагаемых гостиницами возможностей и сопоставляют их своим ожиданиям. Покупатель всегда стремится к определенному соотношению цены услуги и ее качества.

Любой отель желает иметь как можно больше клиентов, поэтому перечни предоставляемых услуг постоянно пополняются различными изысками, для привлечения большего количества гостей. Но не стоит забывать, что с увеличением количества услуг, не должно страдать их качество, которое напрямую зависит от ответственного подхода администраторов к своим должностным обязанностям. Именно это и является главной исследовательской проблемой данной выпускной квалификационной работы, целью которой будет изучение форм и методов влияния работы администратора на реализацию гостиницей заявленного диапазона услуг.

Целью исследования является рассмотрение проблем в работе администратора гостиницы и их влияние на качество предоставляемых услуг.