

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: «Организационная структура службы приема и размещения гостиничного предприятия и пути ее совершенствования (на примере гостиницы «Doubletree by Hilton Moscow-Marina»)»

Выполнила:
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы
Тегливец Екатерина Ивановна
Специальность: 100201.65 «Туризм»
Специализация: «Технология и организация
гостиничных услуг»

« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель:
К.э.н., доцент Никольская Елена Юрьевна

« ____ » _____ 20__ г.

Москва 2016

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы исследования организационной структуры службы приема и размещения гостиничного предприятия	7
1.1. Особенности организационной структуры гостиничного предприятия: понятие, типы организационного построения	7
1.2. Место, роль и специфика организационного построения службы приема и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия	15
1.3. Технология деятельности службы приема и размещения гостей ...	25
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «Doubletree by Hilton Moscow - Marina»	31
2.1. Общая характеристика гостиницы «Doubletree by Hilton Moscow - Marina»	31
2.2. Организация деятельности службы приема и размещения гостиницы «Doubletree by Hilton Moscow - Marina»: структура службы, кадровый состав, технологии деятельности	45
2.3. Определение проблем в области организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия «Doubletree by Hilton Moscow - Marina»	58
Глава 3. Разработка рекомендаций в области совершенствования деятельности службы приема и размещения в цепи обслуживания в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow - Marina»	70
3.1. Структурные изменения в деятельности службы приема и размещения в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow - Marina»	70
3.2. Мероприятия в области совершенствования организации труда сотрудников службы приема и размещения в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow - Marina»	73
3.3. Повышение качества обслуживания работниками службы приема и размещения в цепи обслуживания в гостинице «DoubleTree by Hilton Moscow - Marina»	75
Заключение	83
Список использованной литературы	87
Приложения	92

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 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 услуги, важнейшими из которых являются услуги размещения и питания.

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что с