

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: «Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования (на примере гостиницы «Вилла Северин»)»

Выполнила:  
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы  
Каныгина Александра Сергеевна  
Специальность: 100201.65 «Туризм»  
Специализация: «Технология и организация  
гостиничных услуг»

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Москва 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	
1. Теоретические основы работы службы приема и размещения в гостиницах	5
1.1. Место службы приема и размещения в организационной структуре	5
1.2. Технология работы службы приема и размещения	11
1.3. Требования к сотрудникам службы приема и размещения	21
2. Анализ технологической работы службы приема и размещения в гостинице «Вилла Северин»	26
2.1. Общая характеристика гостиницы	26
2.2. Анализ технологической работы службы приема и размещения в гостинице «Вилла Северин»	48
3. Совершенствование службы приема и размещения в гостинице «Вилла Северин»	69
3.1. Рекомендации по совершенствованию службы приема и размещения	69
3.2. Обоснование по предложенным мероприятиям	80
Заключение	87
Список используемых источников	91
Приложения	94

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выбранной темы дипломной работы заключается в том, что гостиничный сервис это ведущая отрасль сферы обслуживания, а служба приёма и размещения любого гостиничного предприятия является подразделением предприятия, которое напрямую общается с клиентами и от действия сотрудников которого во многом может зависеть качество обслуживания гостей гостиницы.

Теоретическая значимость дипломной работы – систематизация материала, описанного в разной учебной литературе по вопросам технологии организации службы приёма и размещения.

Практическая значимость дипломной работы – применение результатов исследования в деятельности гостинице «Вилла Северин» для использования выводов и рекомендаций к повышению потребительского спроса, улучшению качества обслуживания, повышения эффективности гостиницы.

Объект исследования: деятельность гостиницы «Вилла Северин» города Калининград.

Предмет исследования – технология работы службы приема и размещения.

Цель дипломной работы – проанализировать технологию работы службы приема и размещения в гостинице «Вилла Северин», разработка рекомендаций по совершенствованию.

Задачи исследования:

- изучить теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения;
- изучить технологию организации работы службы приема и размещения в гостинице «Вилла Северин»;
- предложить рекомендации по совершенствованию технологии организации службы приема и размещения в исследуемой гостинице.