

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/148138>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ 5

1.1. Понятие и основные направления гостиничного обслуживания 5

1.2. Основные задачи гостиничного обслуживания 8

2. АНАЛИЗ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ НА ПРИМЕРЕ БИЗНЕС-ОТЕЛЯ «АЭРОСТАР» 15

2.1. Общая характеристика бизнес-отеля «Аэростар» 15

2.2. Анализ обслуживания клиентов в гостинице, ориентированной на деловое общение 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 33

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 36

ВВЕДЕНИЕ

Эффективность функционирования и прибыльность деятельности любой гостиницы в современных рыночных условиях тесно связаны с качеством предоставления гостиничных услуг для своих посетителей. В современной рыночной экономике проблемы качественного оказания гостиничных услуг являются одними из самых важных факторов повышения уровня жизни и благосостояния населения страны, в целях обеспечения экономической и социальной безопасности потребителей гостиничных услуг. Качество является комплексным понятием, которым характеризуется эффективность деятельности гостиничного предприятия при разработке стратегий, организации обслуживания посетителей, маркетинга предоставляемых услуг и др.

Гарантия высокой стабильности и устойчивости системы качества имеют важное значение для фирм, обладающих сертифицированной системой менеджмента качества, поскольку от уровня предлагаемых качественных услуг зависит способность гостиничного предприятия удерживать свои позиции на рынке благодаря разработанным конкурентным преимуществам.

Актуальность данного исследования заключается в том, что анализ качества гостиничных услуг в соответствии с различными типологиями является главным фактором успеха деятельности гостиницы. Использование системы качества сегодня достаточно распространено для оценки гостиничного обслуживания различных современных предприятий.

Цель работы заключается в комплексном анализе основ оценки качества гостиничного обслуживания клиентов в отеле, ориентированном на деловое общение.

В связи с этой целью ставится ряд задач:

- изучить теоретические основы обслуживания в гостиничном бизнесе;
- проанализировать инструменты обслуживания;
- дать характеристику деятельности отеля;
- исследовать систему обслуживания в гостинице и разработать мероприятия для его повышения в дальнейшем.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы.

Для раскрытия темы были использованы исследования современных авторов в области гостиничного бизнеса и официальные данные гостиницы, ресурсы Интернет.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1. Понятие и основные направления гостиничного обслуживания

Основой взаимоотношений с потребителями является организация самого процесса обслуживания, а также доведения его до оптимального с позиции удобства для клиента. Развитие рыночных отношений и появление свободной конкуренции явилось поворотным моментом для ориентации сервисной сферы. Ее работа все больше ориентируется на потребности клиента и улучшение качества предлагаемых услуг. Процесс преобразования потребностей потребителя (гостя) в его удовлетворенность производится на основе взаимодействующих систем среды гостеприимства: материально-технической базы, природного комплекса, культурно-исторического комплекса, рекреационной инфраструктуры и обслуживающего персонала гостиницы.

В качестве хозяйствующего субъекта, который концентрирует операции замкнутого цикла обслуживания гостя по удовлетворению его потребностей в питании, размещении, релаксации, транспортных услугах и т. д. выступает туристская гостиница, отель или комплекс, имеющий необходимую внутреннюю среду (материальную базу, инфраструктуру и персонал) и внешнюю среду (расположение в окружении природного и культурно-исторического комплексов).

Естественно, учитывая то, что одной из основных потребностей клиентов-гостей гостиниц является удовлетворение их потребностей в предоставлении гостиницей услуг.

Когда речь идет о планировании гостиничного бизнеса, встает вопрос о том, какие виды услуг в гостинице предлагать постояльцам. Следующий вопрос – что предоставлять бесплатно, что – за дополнительную плату.

Отельный сервис гостиницы разделяется на основные, дополнительные и индивидуальные виды услуг. В зависимости от пожеланий отельера и уровня конкурентной среды в заданном регионе, этот сервис может быть как абсолютно бесплатным, так и за дополнительную плату.

Рис.1. Гостиничные услуги

Существует ряд основных услуг в отеле, закрепленные на законодательном уровне, как те блага, которые должны оказываться во всех гостиничных учреждениях, как бесплатные. Это обязательно. Их перечень:

- В случае необходимости вызов скорой медицинской помощи;
- Наличие и круглосуточная возможность использовать медицинскую аптечку;
- Доставка писем, газет и прочей корреспонденции, предназначенной постояльцу;
- Пробуждение гостя к назначенному времени;
- Наличие и возможность доступа к кипятку, ножницам, иголкам с нитками;
- Пользование одним комплектом посуды и его замена.

Вне зависимости от концепции гостиничного предприятия, данные услуги отель должен предоставлять.

Однако каждому понятно, что если отель будет предоставлять лишь это, его рейтинг будет оставлять желать лучшего. В условиях жесткой конкуренции между гостиницами и гостиничными сетями необходимо быть «в тренде» и предвосхищать потребности постояльцев.

Так, буквально несколько лет назад свои бонусы и преимущества в виде дополнительных клиентов получали те редкие гостиницы, которые позволяли постояльцам пользоваться раздаваемым интернетом без взимания дополнительной платы.

Услуги в гостеприимстве – это управление материальными потоками гостиниц, включающими рациональную организацию формирования, сбыта и организации потребления гостиничного продукта и сопровождение этих процессов прохождением через информационные потоки.

В состав системы гостиницы входят [6, с.199]:

1. информация – планирование номеров, заказов, прогнозирование спроса потребителей;
2. перевозка гостей – выбор вида транспорта и компании – перевозчика (например, услуги доставки гостей до аэропорта или организация туристических выездов от гостиницы);
3. обслуживающий персонал;
4. координация финансовых потоков, необходимых для оказания гостиничных услуг.

Скоординированная интеграция работы отдельных подразделений по продвижению гостиничного продукта представляет одно из главных положений

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". URL: <https://base.garant.ru/5222032/>

2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/
3. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. URL: <https://base.garant.ru/70221020/>
4. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества ISO 9001:2015. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>
5. Международный стандарт ISO 9004-2000. URL: https://siu.ranepa.ru/Kafedra/Podrazd/UMU/umo/ISO_9004-2000.pdf
6. Матрос Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга// ЦПО. 2012. – 132 с.
7. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2018. — 272 с.
8. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2019. – 495 с.
9. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2017. – 386 с.
10. Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. – М.: Инфра-М, 2015. – 504 с.
11. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 302 с.
12. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2018. – 220 с.
13. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
14. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства. – М.: МПСУ, 2017. – 371 с.
15. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Инфра-М, 2018. – 498 с.
16. Дементьева С.В. Отельный менеджмент. - Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2015. - 160 с.
17. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и Ко, 2017. - 248 с.
18. Кусков А.Д. Гостиничное дело. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 557 с.
19. Медлик С. Гостиничный бизнес. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 404 с.
20. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 382 с.
21. <http://www.booking.com/> - система отелей по всему миру
22. <http://prohotel.ru/> - портал гостиничного бизнеса
23. <http://tourlib.net/>- книги по гостиничному делу и туризму
24. <http://www.prostokachestvo.ru/> - управление качеством
25. <http://consulting.1c.ru> – управление предприятием
26. <http://www.inventech.ru> – библиотека по менеджменту
27. <http://investobserver.info> –институт управления бизнесом
28. <http://www.refa.de/home> - институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа
29. <http://www.cfin.ru/> - корпоративный менеджмент
30. <http://www.rosinvesthotel.ru/ru/services/mystery-guest/> - Росинвестотель

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/148138>