

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/358266>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ 5

1.1 Служба приема и размещения, ее сущность, роль в организации приема и обслуживания гостей 5

1.2 Организация приема, регистрации и размещения гостей 11

1.3 Требования к персоналу службы приема, размещения и выписки гостей 15

2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ КАТЕГОРИИ 5 ЗВЕЗД «ГРАНД ОТЕЛЬ АСТРАХАНЬ» 18

2.1 Общая характеристика гостиницы «Гранд Отель Астрахань» 18

2.2 Анализ деятельности службы приема и размещения гостей в гостинице «Гранд Отель Астрахань» 22

2.3 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию приема и обслуживания гостей в отеле «Гранд Отель Астрахань» 27

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 30

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 32

ПРИЛОЖЕНИЕ 34

Служба приема и размещения является первым звеном, с которым знакомятся гости, приезжая в отель. Впечатления, полученные в момент приема и регистрации, в большинстве случаев формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Именно поэтому службу приема, размещения и выписки гостей можно назвать лицом гостиницы, и во многом от нее зависит впечатление гостей об отеле в целом и формирование их лояльности к данному отелю.

Актуальность темы курсовой работы заключается в ведущей роли службы приема и размещения в организации обслуживания гостей, так как сотрудники этой службы больше остальных служб взаимодействуют с гостями и другими службами гостиничного предприятия.

Объектом исследования является организация деятельности приема и размещения гостей в современном гостиничном комплексе.

Предметом исследования является служба приема и размещения в гостинице «Гранд Отель Астрахань».

Целью курсовой работы является анализ службы приема и размещения гостей и разработка предложений по совершенствованию ее деятельности.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих задач:

1. Изучить теоретические аспекты организации деятельности службы приема и размещения гостей;
2. Выявить роль службы приема и размещения гостей в организационной структуре управления гостиницы;
3. Провести анализ деятельности службы приема и размещения в гостиничном предприятии «Гранд Отель Астрахань»;
4. Разработать практические рекомендации по совершенствованию деятельности службы приема и размещения гостей в гостиничном предприятии «Гранд Отель Астрахань».

Практическая значимость курсовой работы состоит в том, что разработанные рекомендации могут использоваться в деятельности гостиничных предприятий при организации приема и размещения гостей. При написании курсовой работы использовались теоретические методы - анализ литературных и интернет-источников, обобщение, практические методы - метод наблюдения за деятельностью службы приема и размещения, анализ отзывов гостей в сети Интернет.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

1.1 Служба приема и размещения, ее сущность, роль в организации приема и обслуживания гостей

Служба приема и размещения является подразделением гостиницы, в компетенцию которого входит прием, регистрация прибывающих гостей, их размещение в номера, а затем оформление расчета и организация выезда. Также сотрудники данной службы принимают участие в обслуживании гостей в процессе проживания, предоставляя всю необходимую информацию по запросам гостей и осуществляя передачу информации в другие службы.

Следует отметить, что технологический цикл обслуживания гостей в отеле является замкнутым процессом, так как в момент выписки и окончательного расчета за оказанные услуги гость может снова забронировать номер для своего следующего посещения и цикл повторится вновь.

Данную службу часто называют сердцем или нервным центром гостиницы. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице.

Далее рассмотрим типовую организационную структуру управления службы приема и размещения.

Традиционная структура службы приема и размещения гостей приведена на рис. 1.

Рис. 1 - Организационная структура службы приема и размещения

Источник: [6]

На стойке приема и размещения работают следующие сотрудники: менеджеры приема и размещения, ночные аудиторы, консьержи. Стойка приема и размещения делится на три секции:

- секция приема и регистрации прибывающих гостей;
- секция выполнения кассовых операций;
- секция информации и почты, где чаще всего организована консьерж-служба.

Служба приема и размещения является центром любого отеля, так как через нее проходит весь информационный поток о пребывающих, проживающих и выбывших гостях, организуемых в отеле мероприятиях, проходящих акциях, состоянии номерного фонда, гостевых счетов и т.д. Эта информация тщательно обрабатывается, распределяется и является основой для координации деятельности других служб отеля, задействованных в обслуживании гостей, таких как служба хаукипинг, служба питания и т.д. Для продуктивной работы всего отеля и для четкого выполнения своих функций все службы должны непосредственно взаимодействовать между собой, должен быть отлично налажен коммуникационный процесс между ними. Таким образом, обеспечивается качественное обслуживание гостей, исполнение их запросов в кратчайшие сроки. Персонал службы приема и размещения должен обладать такими личностными качествами, как коммуникабельность, доброжелательность, умение прийти на помощь и сделать все возможное для того, чтобы гости были довольны.

Взаимодействие службы приема со службой эксплуатации номерного фонда играет огромную роль в процессе обслуживания гостей. Служба номерного фонда должна своевременно изменять статусы номеров после подготовки их к заезду, оповещать службу приема и размещения о забытых вещах гостей, или причиненном в номере ущербе после выезда гостя.

Со службой питания сотрудничество заключается в предоставлении достоверных данных по количеству прибывших гостей, с указанием типа выбранного питания. Сотрудники службы приема сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о бронировании столиков в ресторане отеля, о персональных пожеланиях отдельных гостей относительно питания. Также служба приема должна своевременно уведомлять службу питания при групповых заездах, так как организация питания групп является трудоемким процессом и требует подготовки.

С финансовой службой служба приема и размещения связана напрямую, так как принимает оплату за проживание и дополнительные услуги. Сотрудники службы приема принимают оплату за предоставленные услуги у стойки Reception, затем составляют отчеты по полученным денежным средствам и передают их бухгалтерам в финансовую службу. Очень внимательно необходимо относиться к заездам корпоративных гостей под гарантию компании. Перед заселением нужно убедиться, что оплата от компании поступила, и это как раз уточняют в момент заезда такого гостя в финансовой службе.

При поступлении жалоб от гостей по поводу нерабочего состояния технического оборудования номеров, при выявлении поломок в инвентаре и оборудовании гостиницы важна налаженная коммуникация с инженерно-технической службой. Все претензии, поступающие от гостей, которые получает администратор службы приема, передаются главному инженеру технической службы, работники которой обязаны устранить неполадки в короткий срок. Когда появляются ситуации, угрожающие здоровью и жизни гостей

посредством других отдыхающих, к решению вопросов подключается служба безопасности. Охранная служба организует постоянное видеонаблюдение за всеми объектами гостиницы и при возникновении чрезвычайных ситуаций взаимодействует со службой приема по вопросам безопасной эвакуации проживающих и персонала отеля.

Также хорошая коммуникация службы

1. Закон РФ «О защите прав потребителя»

2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853

3. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»

4. ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

Основная и учебная литература

5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учеб. для студ.учр. СПО. 7-е изд. стер – М.: Издат. центр «Академия», 2019 – 343 с.

6. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / М.

А. Ёхина. 3-е изд. испр. и доп. - Москва : Академия, 2021. – 302 с.

7. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учеб. для ВУЗов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под ред. С. С. Скобкина.— М.: Издат. Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высш. обр.).

8. Коргова М.А., Надибоидзе О.Л. Совершенствование менеджмента предприятий туристской индустрии в современной России: моног. Пятигорск: ПГЛУ, 2010. С. 55.

9. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности: учеб. для студ. / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М.: Академия, 2018. – 283 с.

10. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учеб. и практ. для вуз. / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — М. : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с.

11. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учеб. и практ. СПО. — М: Издат. Юрайт, 2021. — 413 с. — (Проф.обр.).

12. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учеб. и практ.для СПО /— М.: Издат. Юрайт, 2021. — 449 с.

13. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – М.: ООО «Издат. «КноРус», 2021. – 198 с.

14. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учеб.для вузов/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд,— М. : Издат. Юрайт, 2023. — 297 с.

15. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практ. : учеб.— М: Издат.Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высш обр). —

16. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учеб пособ.для СПО / Н. В.Фаустова. — М : Издат. Юрайт, 2021. — 188 с.

17. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учеб. для СПО / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под ред. П. П. Чуваткина. — М. : Издат. Юрайт, 2023. — 280 с.

Ресурсы сети Интернет

18. Офиц. сайт гостиницы «Гранд Отель Астрахань» [Электронный ресурс] – Режим доступа:

<https://marinsparkhotels.ru/astr/about-hotel> (дата обращения 14.05.2023)

19. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] – Режим доступа:: <https://academy-hospitality.ru/> (дата обращения 14.05.2023)

20. Портал TripAdvisor [Электронный ресурс] – Режим доступа:: <https://www.tripadvisor.ru/> (дата обращения 13.05.2023)

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/358266>