

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/461925>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

Глава 1. Теоретические аспекты организации обслуживания туристических групп в гостинице 5

1.1 Особенности приема и размещения туристических групп в гостинице

.....5

1.2. Технологический процесс регистрации и размещения туристских групп в гостинице 7

Глава 2. Практические основы организации обслуживания туристических групп в гостинице «Бунин» 12

2.1 Характеристика гостиницы «Бунин». Оценка применяемых технологий работы с туристическими группами в гостинице «Бунин» 12

2.2 Анализ организации обслуживания туристических групп в гостинице «Бунин» 13

2.3. Формирование путей совершенствования технологий работы с туристическими группами в гостинице «Бунин» 17

Заключение 20

Список источников 21

Приложение 23

Среди всех факторов, влияющих на современный международный туризм, особое значение приобретает возрастающий азарт людей к путешествиям и отдыху, не учитывая сложившуюся политическую и экономическую обстановку. Россия привлекает все больше внимания иностранных туристов, которые стремятся познакомиться с этой страной и посетить ее уголки. Например, туристы из Китая и Японии начинают проявлять интерес к России, что связано с активным взаимодействием России с этими странами в различных областях, а также с упрощением процедур для туристов. Поэтому китайцы и японцы проявляют все большее желание посетить российские туристические места и насладиться гостеприимством этой страны.

Тема курсовой работы является актуальной для всех объектов туристской инфраструктуры, так как любому гостиничному предприятию для увеличения прибыли выгодно адаптировать уровень обслуживания для различных категорий туристов, в том числе для туристических групп.

Проблемой многих российских гостиниц является низкий уровень обслуживания, не соответствие этого уровня ожиданиям гостей. Также зачастую сотрудники отелей не владеют в достаточной степени умением обслуживать сразу большой поток гостей при заезде туристических групп и бывают не готовыми к их запросам в процессе проживания.

В связи с вышесказанным цель курсовой работы - анализ технологий обслуживания туристических групп в гостинице, оценка и совершенствование этих технологий на примере гостиницы «Бунин» города Арзамас.

Задачами курсовой работы на основе постановке цели являются:

1. Рассмотреть особенности обслуживания туристических групп в гостинице;
2. Провести анализ деятельности гостиничного предприятия «Бунин» г.Арзамас по обслуживанию туристических групп;
3. Разработать практические рекомендации по совершенствованию организации обслуживания туристических групп в гостинице «Бунин» города Арзамас.

Объектом исследования является процесс обслуживания в гостинице.

Предмет исследования – процесс обслуживания туристических групп в гостинице «Бунин» города Арзамас.

Гипотеза данного исследования заключается в том, что для обслуживания различных категорий гостей у гостиницы должна быть соответствующая материально-техническая база и высокий уровень квалификации сотрудников, которые владеют особенностями обслуживания гостей с учетом запросов потребителя.

Практическая значимость курсовой работы заключается в возможности использования предлагаемых разработок в деятельности реально существующего отеля.

Глава 1. Теоретические аспекты организации обслуживания туристических групп в гостинице

1.1 Особенности приема и размещения туристических групп в гостинице

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.

При заезде туристических групп основная задача службы приема и размещения – максимально быстрое оформление, выдача ключей с учетом запросов данной группы на размещение.

Рассмотрим основные понятия, необходимые для дальнейшего рассмотрения темы курсовой работы. Группой клиентов признается группа лиц, путешествующих совместно и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которым владелец гостиницы предоставляет специальное обслуживание по ценам, установленным в договорном порядке. [5]

Перечень услуг должен быть зафиксирован в одном запросе турагента на обслуживание всей группы в целом и подтвержден владельцем гостиницы. Как запрос, так и подтверждение должны содержать идентичные перечни услуг, предоставляемых для каждого клиента, с выставлением единого счета за обслуживание всей группы.

Турагент – организация или индивидуальный предприниматель, продающие или резервирующие туристские услуги для путешественников, потребителей. То есть турагент – посредник между туроператорской организацией и туристом.

Турагент обязан направлять владельцу гостиницы за 2 недели до прибытия группы список ее членов на размещение; он несет полную ответственность за те затруднения, которые могут возникнуть при невыполнении этого обязательства.

В свою очередь владелец гостиницы обязан информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за 2 недели до прибытия группы. Таким образом, предварительно перед размещением туристской группы у гостиницы должна быть полная информация о туристской группе с условиями размещения. От условий размещения зависит не только, сколько туристов в данной группе, а еще и информация о составе группы и пожеланиях по размещению (двухместное, одноместное, половая принадлежность туристов и условия их совместного/раздельного проживания). Это позволяет гостинице распределить номерной фонд под конкретные запросы определенной туристической группы гостей.

В контракте между турагентом и гостиницей оговариваются условия оплаты при размещении туристической группы, число участников, наличие руководителя группы, наличие представителя туроператора на базе гостиницы и другой круг вопросов.

При отсутствии соглашения в контракте предусматриваются следующие условия оплаты:

- 50 % суммы выплачивается за 30 дней до прибытия группы;
- окончательный расчет производится до отъезда группы.

Руководству гостиницы рекомендуется предоставлять бесплатное проживание одному представителю турагента, если количество участников группы не менее чем 15 человек. Также может быть представлено бесплатное проживание второму сопровождающему за каждую дополнительную группу из 20 человек.

Ни представитель турфирмы, ни сотрудники гостиницы не должны разглашать стоимость размещения данной группы. Это обусловлено тем, что туристы не оплачивают услуги по отдельности, а покупают определенный турпродукт, в который включено множество различных услуг. Также в турпакет заложена прибыль туроператора. Поэтому туристам информация о стоимости проживания не должна доноситься со стороны гостиницы.

Нормативные и правовые акты

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»

Учебные пособия

5. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543924> (дата обращения: 30.04.2024).

6. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учеб. для студ.учр. СПО. 7-е изд. стер – М.: Издат. центр «Академия», 2019 – 343 с.
7. 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.
8. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности: учеб. для студ. / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М.: Академия, 2018. – 283 с.
9. 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.
10. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учеб.для вузов/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд,— М. : Издат. Юрайт, 2023. — 297 с.
11. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учеб пособ.для СПО / Н. В.Фаустова. — М : Издат. Юрайт, 2021. — 188 с.
- Интернет-источники
12. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://academy-hospitality.ru/> (дата обращения 30.04.2024г)
13. Официальный сайт гостиницы «Бунин» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://buninhotel.ru/> (дата обращения 01.05.2024 г.)
14. Система онлайн-бронирования Booking.com [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.booking.com/reviews.ru.html> (дата обращения 01.05.2024 г.)

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/461925>