

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/287424>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ 4

1.1.Сущность и основные виды гостиничных услуг 4

1.2.Задачи и функции системы обслуживания гостей 8

1.3.Основные стандарты обслуживания гостей в гостиничных предприятиях 13

2.АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ АВТОР БУТИК ОТЕЛЬ 19

2.1.Общая характеристика деятельности предприятия 19

2.2.Анализ системы обслуживания гостей в Автор Бутик Отель 21

2.3.Разработка мер по улучшению стандартов в обслуживания гостей 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 29

ПРИЛОЖЕНИЯ 31

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данного исследования заключается в том, что анализ стандартов обслуживания гостей является главным фактором успеха деятельности гостиницы.

Использование стандартов качества обслуживания гостей сегодня очень важно для оценки гостиничного сервиса различных современных предприятий.

Объект работы – стандарты обслуживания гостей.

Предмет – стандарты обслуживания гостей на гостиничном предприятии Автор Бутик Отель.

Цель работы заключается в комплексном анализе стандартов обслуживания гостей на примере Автор Бутик Отель.

В связи с этой целью ставится ряд задач:

- изучить сущность и основные виды гостиничных услуг
- проанализировать задачи и функции обслуживания гостей
- рассмотреть основные стандарты обслуживания гостей
- дать характеристику деятельности состояния сервиса в гостинице Автор Бутик Отель;
- исследовать систему обслуживания в Автор Бутик Отель
- разработать мероприятия для ее повышения в дальнейшем.

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

Практическая значимость работы заключается в разработке мер по улучшению стандартов обслуживания гостей в Автор Бутик Отель.

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

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

1.1.Сущность и основные виды гостиничных услуг

Гостиничные услуги – это услуги, которые предоставляются клиентам в отеле с целью удовлетворения его потребностей в заселении и качественном проживании в гостинице [13, с.154].

В стандартной классификации услуг есть два варианта.

- основные и дополнительные гостиничные услуги;
- платные и неоплачиваемые услуги в гостинице.

Две основные услуги, предоставляемые отелем, - это проживание и питание [14, с.76]. Таким образом, номер (или официальный термин размещение в гостинице) - это основная услуга предприятия, относящаяся к гостиничному бизнесу. Регистрация заезда и отъезда производится круглосуточно. Помимо предоставления жилья для временного проживания, предоставляются сопутствующие услуги, такие как

смена постельного белья, выдача полотенец и предметов гигиены, возможность пользоваться бытовой техникой и телевизором, уборка и санитария. Все эти услуги включены в стоимость гостиничного номера в соответствии с договорными обязательствами.

Питание предоставляется столовыми, ресторанами, кафе, барами, которые работают в отеле или в сотрудничестве с ним. Продукты также могут быть доставлены в номер отеля.

Чтобы привлечь больше гостей в отель, часто предоставляются дополнительные платные или неоплачиваемые услуги. Это могут быть различные развлечения, персональные услуги, услуги для семей, деловых или VIP-гостей, которые часто предоставляются в виде пакетов [7, с.105]. Привлекательные дополнительные услуги, предоставляемые отелем, способны заполнить сезон низкого спроса, увеличить прибыль и улучшить имидж.

Рис.1.Виды гостиничных услуг

Наиболее распространенные дополнительные услуги [10, с.187].

- ремонт одежды и обуви, прачечная и химчистка;
- парикмахер;
- баня, сауна, бассейн;
- бильярд, тренажерный зал и детские площадки;
- доставка цветов и подарков;
- пользование камерой хранения багажа или сейфом;
- прокат спортивного инвентаря и бытовой техники;
- прокат автомобилей;
- вызов такси;
- услуга продажи билетов на транспорт и различные мероприятия;
- оформление заказа в ресторане;
- экскурсионное обслуживание с гидом;
- аренда конференц-зала или других помещений.

Руководство отеля определяет окончательный перечень дополнительных услуг, предоставляемых отелем, с учетом размера объекта, его местоположения, целевой аудитории и конкурентной ситуации.

Конечно, услуги, предоставляемые гостиничным комплексом, будут сильно отличаться от услуг мини-отеля.

Очевидно, что крупные и средние отели обладают большими возможностями и бюджетом. Они способны предоставлять гостям более впечатляющие и объемные услуги, не теряя при этом своей прибыльности. Небольшие отели не могут предоставить своим гостям комплексные и быстрые базовые и дополнительные услуги. Однако любой отель должен иметь свою целевую аудиторию, изучать их потребности и запросы, стремиться их удовлетворить. Перечень и качество дополнительных услуг должны соответствовать требованиям категории, к которой отнесен отель, другими словами, количеству звезд, которые он имеет. Размер отеля и инфраструктура определяют спектр гостиничных услуг и определяют, являются ли они стандартными услугами или нет, что отель может себе позволить и насколько это выгодно. В особых случаях предоставляются не только основные и дополнительные услуги, но и индивидуальные. Как правило, это отели высокой категории, где останавливаются VIP-гости, это важно для имиджа отеля и развития бизнеса. Но не все гости могут позволить себе подобные услуги по финансовым причинам, однако они приемлемы для особых случаев. В частности, индивидуальные услуги отеля могут включать в себя персонального менеджера, мотивированное отклонение от стандартной процедуры или получение сувенира с логотипом.

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые современными отелями и другими объектами, являются прямым источником дохода для гостиничного бизнеса. Однако следует учитывать, что не за каждую услугу нужно платить.

Когда планируется бизнес, важно учитывать, какие услуги собираетесь предоставлять гостям, и являются ли они платными или неоплачиваемыми.

Основные неоплачиваемые гостиничные услуги включают в себя [8, с.65]:

- пробуждение к определенному времени;
- доставка личных писем в гостиничный номер, если они отправлены на адрес отеля;
- вызов скорой помощи, если это необходимо;
- использование аптечки первой помощи;
- предоставление набора посуды, кипятка, ножниц, иголки и нитки.

Кроме того, владелец отеля может предоставлять другие неоплачиваемые услуги по своему усмотрению, в

зависимости от прибыльности, сезонности, конкурентной среды и других факторов.

Важно помнить, что если предоставляются только неоплачиваемые базовые услуги, рейтинги снижаются. Если цены на отельный сервис выше, следует предвосхитить ожидания гостей и улучшить услуги в отеле в соответствии с новыми разработками. Например, если постоянно брали плату за интернет-услугу, то теперь она часто считается неоплаченной; в отелях, которые ее не предоставляют, будет меньше гостей. По мнению гостей, это дурной тон - брать плату за полезную информацию, такую как советы по транспорту, событиям в городе, расположению достопримечательностей и т.д.

Тем не менее, на самом деле отель - это деловое предприятие, и никакие предоставляемые услуги не могут быть бесплатными. Платные услуги также пользуются спросом, но речь идет не только о проживании в гостиничном номере.

Наиболее распространенные платные услуги отеля [7, с.72].

1. Федеральный Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"
2. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг"
3. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов
4. Международный стандарт ISO 9004-2000
5. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
6. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2018. — 272 с.
7. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2018. – 495 с.
8. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства. – М.: МПСУ, 2019. – 371 с.
9. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Инфра-М, 2017. – 498 с.
10. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. – СПб.: Питер, 2018. – 309 с.
11. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2019. – 386 с.
12. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства. – М.: Дашков и Ко, 2017. – 248 с.
13. Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. – М.: Инфра-М, 2018. – 504 с.
14. Кусков А.Д. Гостиничное дело. – М.: Дашков и Ко, 2019. – 557 с.
15. Магер В.Е. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2016. – 176 с.
16. Матрос Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга// ЦПО. 2019. – 132 с.
17. Медлик С. Гостиничный бизнес. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 404 с.
18. Михеева Е.Н. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2019. – 532 с.
19. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2017. – 266 с.
20. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2017. – 220 с.
21. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 419 с.
22. Розенков Д.А. Классический менеджмент: организационные структуры управления. – М.: Кнорус, 2018. – 501 с.
23. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 302 с.
24. Туровец О.Г. Организация производства и управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2019. – 508 с.
25. Фомичев А.Н. Исследование систем управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2019. – 348 с.
26. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 382 с.
27. портал гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. – URL: <http://prohotel.ru/>
28. книги по гостиничному делу и туризму [Электронный ресурс]. – URL: <http://tourlib.net/>
29. библиотека по менеджменту [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.inventech.ru>
30. институт управления бизнесом [Электронный ресурс]. – URL: <http://investobserver.info>
31. институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.refa.de/home>
32. корпоративный менеджмент <http://www.cfin.ru/>

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/287424>