

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/glava-diploma/29018>

**Тип работы:** Глава диплома

**Предмет:** Гостиничное дело

Введение

1. Теоретические аспекты функционирования и работы гостиничного предприятия

1.1. Понятие и сущность сферы гостеприимства

1.2. Основные элементы и задачи работы гостиничного предприятия

2. Анализ службы приема и размещения гостей в гостинице «Арбат»

2.1. Общая характеристика гостиничного предприятия

2.2. Анализ работы службы приема и размещения

3. Совершенствование системы приема и размещения гостей

3.1. Основные недостатки работы службы приема гостей

3.2. Предложения по улучшению работы службы приема и размещения в гостинице «Арбат»

Заключение

ВВЕДЕНИЕ

В условиях усиления конкуренции на рынке гостиничных услуг, возрастания требований гостей к своему проживанию, существенно возрастает роль качества предоставляемых услуг. Опыт лидеров мирового гостиничного бизнеса позволяет заключить, что одним из основных условий повышения качества обслуживания и максимального удовлетворения потребностей гостей является вовремя проведенное исследование на выявление недостатков, мешающих сотрудникам гостиниц качественно предоставлять услуги и их минимизация.

Важной проблемой гостиниц является устаревшие технологии обслуживания. Любая высококлассная гостиница требует разработки и внедрения особого типа технологии и оборудования для качественного и эффективного предоставления услуг. Давно известный факт, что потребители в сфере индустрии гостеприимства заинтересованы в максимально-быстром обслуживании, однако, это не всегда возможно при заезде больших туристических групп. Услуги, требующие минимального вмешательства персонала (обмен валюты, оплата напитков, сигарет и т.д.) могут быть произведены и оплачены с помощью современных электронных машин, аппаратов, что позволит потребителям максимально быстро, а главное, в удобное для них время совершать данные операции. Поэтому, внедрение и развитие электронных систем, оборудования положительно сказывается на работоспособности предприятия.

Проблемой считается и ограниченный ассортимент услуг, предоставляемый гостиницей. Многие гостиницы не всегда могут предоставить гостям все услуги, согласно стандартам, а также изначально заявленные в информационном буклете или официальном веб-сайте.

Таким образом, своевременное выявление проблем гостиничного предприятия и его сотрудников, и их грамотное разрешение в минимальные сроки — это одна из приоритетных задач для руководителей подразделений и высшего начальства гостиничных предприятий.

Организация сервисного обслуживания предприятия имеет большое экономическое значение, поскольку фактически обеспечивает доставку продукта до потребителей, оптимизацию материальных и финансовых потоков, улучшению обслуживания клиентов на фоне растущих потребностей в гостиничном бизнесе.

Таким образом, сервис – это научная и практическая деятельность предприятия, которая представляет собой организацию, управление и оптимизацию движения материальных, информационных и финансовых потоков предприятий различных отраслей экономики.

Актуальность данной темы заключается в том, что процесс преобразования потребностей потребителя (гостя) в его удовлетворение услугами совершается на базе взаимодействующей системы области гостеприимства: материально-техническая база, природный комплекс, культурно-исторический комплекс, рекреационная инфраструктура и обслуживающий персонал гостиницы. В рамках рыночных отношений система обслуживания должна постоянно совершенствоваться. Предприятиям необходимо периодически обновлять перечень работ, добавляя в него наиболее соответствующие потребностям покупателей,

возможностям самих компаний.

Цель данной работы заключается в комплексном анализе организации деятельности в гостиничном бизнесе с учетом исследования основных теоретических подходов к понятию сервиса в целом.

В связи с этой целью ставятся следующие задачи:

Определить сущность деятельности на гостиничном предприятии

Выделить основные функции и задачи сервиса

Проанализировать экономическую роль организации сервиса на предприятии «Арбат»

Определить особенности и элементы сервисной системы в разрезе функции приема и размещения гостей

Изучить особенности и проблемы организации сервиса в гостиничном бизнесе

Предложить пути решения проблем.

Работа состоит из трех частей. В первой главе рассматриваются теоретические аспекты гостиничного бизнеса. Во второй главе дается анализ условий сервиса и размещения посетителей в отеле «Арбат».

Третья глава посвящена разработке улучшающих мероприятий.

Для раскрытия данной темы были использованы исследования современных авторов в области организации сервиса и сервисной деятельности на гостиничном предприятии, ресурсы Интернет.

## 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И РАБОТЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

### 1.1. Понятие и сущность сферы гостеприимства

Термин «индустрия гостеприимства» является собирательным понятием для многочисленных и разнообразных форм предпринимательства, которое специализируется на рынке услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей. Не существует перечня, который охватывал бы абсолютно все виды деятельности в этой области. Вместе с тем можно выделить основные направления гостеприимства [3, с.201]:

общественное питание,

размещение,

перевозка,

отдых (рекреация).

Эти четыре направления международной сферы обслуживания являются главными составляющими индустрии гостеприимства. При этом, термин «гостеприимство» объединяет все эти сферы в единое целое, являясь их общим детерминантом.

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.

### Рис.1.1. Составляющие индустрии гостеприимства [18]

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).

Как видно из Рисунка 1.2, индустрия гостеприимства в России ежегодно растет, поскольку пользуется большим спросом со стороны иностранных туристов.

1. Алабугин А.А. Теория и практика менеджмента. – Челябинск, 2012. – 412 с.
2. Ансофф И. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 2012. – 512 с.
3. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2014. — 272 с.
4. Баумол У. Состязательные рынки. Доступ через [http://www.seinstitute.ru/Files/v5-05\\_baumol\\_p110-140.pdf](http://www.seinstitute.ru/Files/v5-05_baumol_p110-140.pdf)
5. Безель Е. Стратегия реализации маркетингового плана по поддержанию конкурентоспособности гостиничных предприятий// Риск. - №1, 2009. - с. 40-43
6. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2014. – 495 с.
7. Бланк А.И. Финансовая стратегия предприятия. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 371 с.
8. Бланк И.А. Финансовый менеджмент. – Киев: Ника-Центр Эльга, 2012. – 656 с.
9. Воробьев С.Н. Управленческие решения - М: Юнити-Дана, 2013. – 447 с.
10. Гаранина Е. Использование клиентоцентричных стратегий роста в гостиничном бизнесе в условиях кризиса // РИСК. 2010. №1. С.104-106.
11. Герчикова И.Н. Менеджмент организации. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 162 с.
12. Глинн Дж. Стратегия бизнеса. – Новосибирск: РАН, 2013. – 313 с.
13. Гончарова В.В. В поисках совершенствования управления. – М.: Международный исследовательский институт проблем управления, 2012. – 225 с.
14. Гусев Ю.В. Стратегия развития предприятия. – СПб.: СПбГУЭФ, 2012. – 518 с.
15. Дафт Ричард Л. Управленческое решение - СПб: Питер, 2011. – 231 с.
16. Дэвенпорт Т. Аналитика как конкурентное преимущество. Новая наука побеждать. – М.: Дашков и К, 2010. – 626 с.
17. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2011. – 386 с.
18. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2011. – 386 с.
19. Каменски Х. Методы стратегического анализа. Доступ через <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/05/18/1214035316/2008-4-5.pdf>
20. Карлоф Б. Деловая стратегия. – М.: Экономика, 2012. – 525 с.
21. Клейнер Г.Б. Стратегии бизнеса. Доступ через <http://kleiner.ru/>
22. Конрад К. Бизнес – анализ. – М.: Вильямс, 2014. – 576 с.
23. Коуз Р. Природа фирмы. Доступ через <http://ecouniver.com/5819-priroda-firmy-kouz-o-prirode-firmy.html>
24. Ларионова И.К. Стратегическое управление. – М.: Дашков и К, 2014. – 274 с.
25. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: учебник. 4-е издание, с испр. – М: Дело, 2013. – 309 с.
26. Мескон М.Х. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2013. – 318 с.
27. Найт Ф.Х. Риск, неопределенность и прибыль. Доступ через <http://www.bibliotekar.ru/biznes-47/index.htm>
28. Печерица Е.В. Повышение конкурентоспособности хозяйствующих субъектов гостиничного бизнеса на основе дифференциации услуг // Региональная экономика: теория и практика. 2012. № 27 (258). С.45-55.
29. Печерица Е.В. Социальная ответственность бизнеса как основной принцип формирования входных барьеров на рынок гостиничных услуг региона // Региональная экономика: теория и практика. 2012. №16 (247). С.45-50.
30. Поршнева А.Г., Румянцева З.П. Управление организацией/ А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 375 с.
31. Туватова В.Е. Проблемы и перспективы повышения качества услуг в гостиничном бизнесе // Маркетинг в России и за рубежом. 2012. №3 (89). С.76-82.
32. Тумашев А.Р. Теории фирмы. Доступ через <http://kpfu.ru/docs/F99506876/tema.5.pdf>
33. Учитель Ю. Г. SWOT-анализ и синтез – основа формирования стратегии организации. – М.: Юнити-Дана, 2010. – 275 с.

34. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. – М.: Инфра-М, 2014. – 504 с.
35. Шумпетер Й.А. Теория экономического развития. Доступ через <http://bookre.org/reader?file=717618>
36. Библиотека по менеджменту. URL <http://www.inventech.ru>
37. Институт управления бизнесом. URL <http://investobserver.info>.
38. Сообщество HR менеджеров. Доступ через <http://hr-portal.ru/>
39. Управление предприятием Доступ через <http://consulting.1c.ru>
40. Административно – управленческий портал. Доступ через <http://www.aup.ru/>
41. «Экономический портал» [электронный ресурс].- режим доступа :<http://institutiones.com/>,свободный.

*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/glava-diploma/29018>*