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/kursovaya-rabota/356588

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент в организации

ВВЕДЕНИЕ.....3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ.....5
1.1. Генезис стандартизации в индустрии гостеприимства.....5
1.2. Критерии приема и обслуживания гостей.....9
2. АНАЛАЗ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ.....16
2.1 Общая характеристика гостинцы категории три звезды.....16
2.2. Анализ и рекомендации по улучшению деятельности службы приема и размещения.....21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....28
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....30
ПРИЛОЖЕНИЕ.....32

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Генезис стандартизации в индустрии гостеприимства

Индустрия гостеприимства (гостиничный бизнес) - это широкая категория областей обслуживания, которая включает проживание, питание и напитки, планирование мероприятий, тематические парки, транспорт, круизные линии, путешествия, авиакомпании и дополнительные области в индустрии туризма.

Первые постоялые дворы появились в XII веке, то есть после установления на Руси татаро-монгольского ига. Именно отели стали прототипом современных отелей. Татаро-монголы называли станции такого типа «ямами» от слова «ямы». Станции ямса использовались для быстрой доставки срочных сообщений и почты и были временным убежищем для государственных служащих и руководителей, путешествующих по делам монгольского государства. Эти нововведения в России оказались очень полезными и сразу прижились, поскольку в некоторых регионах плотность населения настолько низкая, что жилье иногда можно найти уже через несколько дней пути. «Ямы» были организованы на расстоянии одной конной прогулки. Там можно было отдохнуть, переодеться и накормить лошадей. В 15 веке такие дорожные станции стали обычным явлением по всей России и служили не только убежищем для путешественников. Под крышей постоялых дворов также велась различная торговая деятельность [11].

История индустрии гостеприимства длилась с 17 по 18 века, когда появились первые улицы. Одним из основных направлений для того времени была дорога из Москвы в Санкт-Петербург, столицу Российского государства. Первыми зданиями на этой улице были туристические дворцы, расположенные на расстоянии одного дня пути. Это позволяло передавать срочные сообщения в течение двух дней. Это была работа ста двадцати курьеров, служивших своего рода почтальонами.

Среди сохранившихся исторических документов нет упоминания о развитии индустрии гостеприимства в нашем современном понимании, поскольку путешественникам не приходилось долго задерживаться в одном месте. Важно было только накормить лошадей и дать им отдых. Когда первый царь Петр задумал построить город на болотах, был издан указ, согласно которому каменные дома должны были иметь строго определенный вид.

Развитие индустрии гостеприимства в России связано с увеличением количества гостиниц и гостиниц различного типа. Общий туристический поток увеличивается. Несмотря на стремительное развитие, Российская гостиничная индустрия далеко не так развита, как, например, в Европе или США. Это связано с застоем в советское время, когда деятельность была строго регламентирована и подчинялась государству. После распада Советского Союза промышленности пришлось перестраивать внутреннюю политику и изучать международные правила ведения бизнеса, которыми долгое время владел остальной мир. Менеджеры индустрии гостеприимства за короткое время овладели наукой управления и вывели свой бизнес на конкурентоспособный уровень [6].

Гостиничные услуги предоставляются конкретным хозяйствующим субъектом, гостиницей, в соответствии с пунктом 3 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: гостиница и другой

комплекс средств размещения (здание, часть здания, оборудование и другое имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.
Наиболее удачным определением отеля является определение С. Медлика и Х. Ингрема, согласно которому отель - это учреждение, предлагающее коммерческое жилье и предлагающее свои удобства и услуги для продажи индивидуально или в различных комбинациях, и эта концепция включает в себя такие элементы, как местоположение, удобства отеля., его имидж, сервис и цена.
С учетом вышесказанного предлагается следующее определение: гостиница – имущественный комплекс, который включает в себя номера, предоставляемые для временного размещения туристов, связанное с ним обслуживание, а также прочую инфраструктуру (рестораны, бары, бассейн, конференц-залы, магазины и т.д.) в целях извлечения прибыли.
Качество побуждает потребителя выбрать тот или иной продукт, влияет на решение потребителя воспользоваться услугами определенной гостиницы, а не гостиницы-конкурента. Качество гостиничных услуг тесно взаимосвязано с успешной реализацией этих услуг, поскольку ухудшение качества таких услуг приводит к потере гостиницей потребителя.
По мнению В.Г. Гуляева, на качественное обслуживание гостиницы воздействуют такие факторы, как:
1) состояние материально-технической базы, а именно: удобная планировка и качественная отделка помещений гостиницы, оснащение ее общественных помещений и жилых номеров комфортной современной мебелью и оборудованием, полные комплекты высококачественного белья, удобные лифты и др.;
2) прогрессивная технология обслуживания, которая заключается в порядке и способах уборки общественных помещений и жилых номеров, регистрации и расчетов с заказчиками, рецептуры приготовления блюд и напитков в ресторанах и барах, формы обслуживания в торговых залах, наличие инновационного аспекта в предоставлении услуг, например, использование во время уборки номера средств новейших технологий и др.;
3) высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала. Его умение и готовность четко, быстро и культурно обслужить гостя;
4) управление качеством обслуживания, что включает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания на всех участках деятельности гостиницы
В России законодатель не один раз предпринимал попытку решить проблему классификации гостиниц в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг.
Так, до 1994 года классификация гостиниц осуществлялась в соответствии с «Положением об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям». Данное Положение распространялось на все гостиницы и мотели, независимо от их ведомственной подчиненности, и предполагало подразделение гостиниц на семь разрядов: «Люкс», «Высший А», «Высший Б», 1, 2, 3, 4; мотелей – на пять разрядов: «Высший А», «Высший Б», 1, 2, 3. Для номеров предусматривалось пять категорий: высшая, 1, 2, 3, 4. Уже в 1994 году в России был принят ГОСТ Р 50645-94 «Туристскоэкскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», в соответствии скоторым все гостиницы подразделялись на пять категорий с присвоением от 1-ой до 5-ти звезд, мотели – на четыре категории с присвоением от 1-ой до 4-х звезд.
Принятые в России согласно государственному стандарту требования «классности», в целом соответствовали действующим международным стандартам, но были основаны только на техническом качестве, включающее требования к площади номера, мебели, наличию телевизора, наличию санузла в номере и т.д. Но данный ГОСТ не определял функциональное качество, за исключением общих требований к персоналу гостиниц. Такой подход к аттестации гостиниц, при оценке только лишь гостиничного оборудования и аксессуаров, являлся неэффективным, поскольку одинаковое количество звезд могли получать гостиницы с разным уровнем обслуживания, что приводило в заблуждение потребителя.
В 1995 году появился первый документ, регламентирующий правила размещения туристов в гостиницах, где уровень отелей определялся по следующим категориям: «люкс» – настоящие «5 звезд»; «высший А» – «4 звезды»; «высший В» –«3 звезды»; «1-я категория» –«2 звезды»; «2-я категория» –«1 звезда». «Звезды» присваивались органами сертификации, причем если собственник отеля не получал их в одном из органов, он шел в другой. Зачастую складывалась ситуация, когда гостиницы, имеющие одинаковую категорию («звездность»), существенно отличались друг от друга по уровню обслуживания и набору предоставляемых услуг. В результате чего потребитель оставался обманутым.
21 июня 2003 года Приказом Министерства экономического развития и торговли РФ № 1971 была введена новая система государственной классификации гостиниц и других средств размещения, в соответствии с

которым все средства размещения стали классифицироваться по пяти категориям: высшая категория – пять звезд, низшая – одна звезда.
После признания его утратившим 11 июля 2014 г. в силу вступил Приказ Министерства культуры РФ № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», где гостиницам и иным средствам размещения присваивается одна из шести категорий: от одной до пяти звезд, а также новая категория «без звезд», при этом все объекты оцениваются по балльной системе.
Однако в эту сферу активно приходят международные сети гостиниц, многие выкупают уже функционирующие заведения, тем самым ликвидируя конкурентов. Отечественные гостиницы поддаются, так как не обладают достаточными знаниями и опытом в этом сложном деле. В настоящее время отечественный бизнес переживает крайнюю нехватку высококвалифицированных специалистов. В России качественного обучения персонала с нуля нет. Именно работа неквалифицированных специалистов чаще всего приводит к убыткам в сфере обслуживания клиентов.
Сейчас российская гостиничная индустрия может предложить места для проживания на любой вкус, однако в системе наблюдается острая нехватка отелей двух и трех звезд. Это сокращает возможный поток туристов с ограниченными финансовыми возможностями [12].

1. Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2022 г. № 616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц» [Электронный ресурс]. URL: https://base.garant.ru/404460774/(дата обращения: 08.04.2023).
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (с изменениями на 26 декабря 2022 года) [Электронный ресурс]. URL: https://docs.cntd.ru/document/566419544 (дата обращения: 08.04.2023).
3. ГОСТ Р 70587-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования [Электронный ресурс]. URL: https://allgosts.ru/03/200/gost_r_70587-2022 (дата обращения: 08.04.2023).
4. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов; КноРус - М., 2016. - 168 с.
5. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие; КноРус - М., 2019. - 273 с.
6. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
7. Бейзеров В. А. Английский язык для сферы туризма и гостиничного бизнеса / English for Tourism and Hotel Industry; Феникс - М., 2017. - 352 с.
8. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
9. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
10. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
11. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес; Феникс - М., 2019. - 352 с.
12. Волков, Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса; Ростов н/Д: Феникс - М., 2015. - 320 с.
13. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
14. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
15. Горенбургов, М. А. Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле : учеб. пособие / М. А. Горенбургов, А. Л. Медведев, Балтийская акад. туризма и предпринимательства. – СПб. : Д.А.Р.К., 2018. – 196 с.
16. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
17. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петебург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.

18. Гостиничное хозяйство / Hotelwesen; НОУ ВПО МПСИ, Флинта - М., 2016. - 344 с.
19. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум; Academia - М., 2016. - 316 с.
20. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., 2017. - 224 с.
21. Гуляев, В. Г. Организация гостиничной деятельности: учебное пособие / В. Г. Гуляев. М.: Нолидж, 2017 - 174 с.
22. Европейский гостиничный маркетинг; Финансы и статистика - М., 2019. - 224 с.

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/kursovaya-rabota/356588