

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/kurovaya-rabota/358518>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ 5

1.1. Понятие и классификация гостиничных услуг 5

1.2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ 8

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ 15

2.1. Особенности применения правил предоставления гостиничных услуг в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей 15

2.2. Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления гостиничных услуг в РФ 19

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 25

Сфера гостиничного бизнеса в России в последние годы приобрела все большую популярность и значимость в экономическом развитии страны. В связи с этим, актуальным становится исследование процесса предоставления гостиничных услуг и особенностей его реализации в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Целью данного исследования является выявление особенностей правил предоставления гостиничных услуг в РФ и их применение в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей. Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1. Изучение основных правил и требований, регулирующих предоставление гостиничных услуг в РФ;
 2. Выявление особенностей и проблем при применении этих правил в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
 3. Значение оценки уровня знаний и практических навыков сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей по правилам предоставления гостиничных услуг.
 4. Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса предоставления гостиничных услуг в РФ.
- Объектом исследования является процесс предоставления гостиничных услуг в РФ, предметом – особенности правил предоставления гостиничных услуг и их применение в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

В качестве источников использовались нормативно-правовые акты, методические материалы, литература по теме исследования.

Для достижения поставленных целей и задач были использованы следующие методы исследования: анализ нормативно-правовых актов и литературы по теме исследования, опрос сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей, наблюдение за работой службы и сравнительный анализ правил предоставления гостиничных услуг.

Структура курсовой работы выглядит следующим образом:

- введение;
- глава 1, в которой раскрываются теоретические аспекты правил предоставления гостиничных услуг в РФ;
- глава 2, в котором рассматриваются особенности применения правил предоставления гостиничных услуг в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- заключение;
- список использованной литературы.

Для исследования процесса предоставления гостиничных услуг в РФ используются методы, основанные на анализе нормативно-правовых актов и литературы по теме исследования. Теоретической основой исследования являются правовые и организационно-управленческие аспекты оказания услуг в гостиничном бизнесе.

Результаты исследования могут быть использованы как для повышения качества и эффективности работы службы приема, размещения и выписки гостей, так и для разработки и улучшения законодательных актов, регулирующих процесс предоставления гостиничных услуг в РФ.

"Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. ГОСТ Р 50645-94" (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 N 33) ↑

Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг, 2020 г. – 117с.

Барчуков И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие, 2016 г. – 96с.

Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства. 2015 г. – 88с.

Величко Н. Ю. Меры по повышению лояльности клиентов гостиничного предприятия // Управление и экономика в XXI в. 2017. № 3. С. 48-54.

Веснин, В.Р. Практический менеджмент персонала [Текст] – М., Дело. 2015. – 224 с.

ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст).

ГОСТ Р 51185-2014. - Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1542-ст)

ГОСТ Р 54603 – 2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу (действует).

ГОСТ Р 54606 – 2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (действует) [Текст]. 15. ГОСТ Р 55319 – 2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения (действует) [Текст].

ГОСТ Р 55817 – 2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения

Гражданский кодекс Российской Федерации (Ч. 2) от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) // Собрание законодательства.

Ехина М. А, Е933 Прием, размещение и выписка гостей : учебник д а студ, учреждений сред, проф. образования / М, А, Ехина, - 2-е изд., исир, и дои, - М, : Издательский центр «Академия», 2016, - 304 с.

Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. СПб., 2019.

Закон РФ от 10.06.1993 N 5154-1 (ред. от 10.01.2003) "О стандартизации".

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст]: Учебник для вузов / Котлер, Ф., Боуэн, Дж., Мейкенз. Дж. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

Можаева, Н. Г. Организация туристской индустрии и география туризма. 2020 г. – 39 с.

Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru>

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"// Собрание законодательства РФ

Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. 2016 г. – 51 с.

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата, 2019 г. – 74 с.

Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 02.07.2021) // Собрание законодательства РФ

Чернякова Светлана Александровна ОТДЕЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОЦЕССА

ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИИ // Сервис в России и за рубежом. 2021. №5 (97). URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/otdelnye-aspekty-pravovogo-regulirovaniya-protssesa-okazaniya-gostinichnyh-uslug-v-rossii>

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/358518>