

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/411930>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ 5

1.1.Сущность и основные виды гостиничных услуг 5

1.2.Основы обслуживания гостей в гостиничных предприятиях 11

ГЛАВА 2.АНАЛИЗ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ 20

2.1.Общая характеристика деятельности предприятия 20

2.2.Анализ и улучшение системы обслуживания гостей в отеле 23

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 28

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 30

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

Сегодня гостиничная индустрия испытывает кризисные явления, связанные с пандемией и политической нестабильностью в мире. Когда рынок гостиничного бизнеса находится в упадке из-за проблем, связанных с мировыми экономическими условиями, отели во всем мире в конечном итоге снова борются за удержание своих гостей.

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.

ГЛАВА 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.

1. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма. – СПб.: Питер, 2022. – 336 с.
2. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2018. — 272 с.
3. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2018. – 495 с.
4. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства. – М.: МПСУ, 2019. – 371 с.
5. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Инфра-М, 2021. – 498 с.
6. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. – СПб.: Питер, 2018. – 309 с.
7. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2019. – 386 с.
8. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и Ко, 2023. - 248 с.
9. Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. - М.: Инфра-М, 2018. – 504 с.
10. Кусков А.Д. Гостиничное дело. - М.: Дашков и Ко, 2019. – 557 с.
11. Магер В.Е. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2021. – 176 с.
12. Медлик С. Гостиничный бизнес. – М.: Юнити-Дана, 2022. – 404 с.
13. Михеева Е.Н. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2019. – 532 с.
14. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2020. – 220 с.
15. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 419 с.
16. Розенков Д.А. Классический менеджмент: организационные структуры управления. – М.: Кнорус, 2018. – 501 с.
17. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 302 с.
18. Туровец О.Г. Организация производства и управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2019. – 508 с.
19. Фомичев А.Н. Исследование систем управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2019. – 348 с.
20. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 382 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/kurovaya-rabota/411930>