

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/kurosovaya-rabota/89630>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ	
.....	
6	
1.1. Основные службы гостиничного предприятия и функции в процессе обслуживания гостей	
.....	
6	
1.2. Принцип взаимодействия основных служб при обслуживании гостей в отечественных гостиницах	
.....	
9	
1.3. Анализ передового зарубежного опыта технологии обслуживания в гостиницах.....	
12	
ГЛАВА 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «УЮТ» В ПРОЦЕССЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ	
.....	
15	
2.1. Общая характеристика гостиницы ООО «Уют».....	15
2.2. Основные службы обслуживания в гостинице ООО «Уют».....	18
2.3. Прием и размещение гостей.....	20
ГЛАВА 3 Ю РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНЦЕ ООО «УЮТ»	
23	
3.1. Рекомендации по повышению качества обслуживания	23
3.2. Рекомендации по совершенствованию организационной структуры и процесса бронирования в ООО «Уют».....	
25	
3.3. Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	28
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	34
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	32
ПРИЛОЖЕНИЯ	36

(информирование о дополнительных услугах гостиницы, заказ такси, возможности предоставления экскурсионных услуг и т.д.), в различные функциональные подразделения гостиницы (о потребностях гостей). Во главе службы приема и размещения стоит руководитель отдела, которому подчиняются менеджеры по приему и размещению, администраторы, носильщики, портье, швейцары .

2. Служба бронирования.

Занимает ведущее место в технологическом процессе гостиничного предприятия. Непосредственно функциональная деятельность сотрудников данной службы заключается в продаже гостиничного продукта, именно поэтому рентабельность предприятия зависит от эффективности управления процессом бронирования, который подразумевает взаимодействие сотрудников гостиницы с потребителями. Служба бронирования представлена в организационной структуре гостиничного предприятия как отдельное функциональное звено управления и, как правило, входит в состав службы приема и размещения. Службу бронирования возглавляет руководитель отдела, которому подчиняются менеджеры по бронированию .

3. Служба управления номерным фондом.

Функциональное подразделение гостиницы, которое отвечает за техническое состояние номеров и

вспомогательных помещений, ведет подготовку номеров к заселению, осуществляет ежедневную уборку номерного фонда и прилегающей территории, поддерживает санитарно-гигиенические требования в санузлах, номерах и в других жилых помещениях гостиницы. Имеет функциональный отдел – служба текущего ремонта, который отвечает за профилактический и текущий ремонт не только номерного фонда и всего оборудования, присутствующего в нем, но и всего гостиничного предприятия. Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер; ему подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры и некоторые другие категории работников .

4. Техническая служба.

Функциональное подразделение гостиницы, осуществляющее контроль за работой систем кондиционирования, теплоснабжения и вентиляции помещений гостиницы, а также за санитарно-техническим оборудованием, телевидением и связью, службой ремонта и строительства. К данную службу входят: главный инженер, служба связи, служба благоустройства территории) .

5. Служба общественного питания.

Обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе, барах, принадлежащих гостинице, принимает заявки на проведение банкетных и фуршетных мероприятий, организует праздники. Также предоставляет гостям дополнительные услуги: питание в номере, сервис на этаже, мини-бар в номере и т.д. Предлагает различные типы питания, от завтрака до питания по системе «Все включено». Руководителем отдела является директор службы общественного питания, который составляет меню, отвечает за обеспечение поставки необходимых продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания. Ему подчиняются администраторы, официанты, бармены, повара, уборщики .

6. Служба безопасности.

Осуществляет контроль за противопожарной безопасностью и охраной гостей гостиницы и их имущества. Осуществляет контрольно-пропускную систему в гостинице, а также следит за безопасностью на пляжной территории .

Таким образом, согласно вышеизложенному, можно сделать вывод, что несмотря на функциональное предназначение гостиницы, в каждом предприятии, оказывающем услуги по размещению, существуют основные функциональные службы, обеспечивающие технологические процессы обслуживания гостей по предоставлению основных гостиничных услуг.

1.2. Принцип взаимодействия основных служб при обслуживании гостей в отечественных гостиницах
Как было отмечено в п. 1.1. настоящей работы, к основным службам при обслуживании гостей в гостиницах относятся: служба приема и размещения, отдел бронирования, служба питания, служба управления номерным фондом и служба безопасности. В отечественных гостиницах в организационных структурах данные отделы выступают в качестве основных функциональных подразделений, которые призваны обеспечить предоставление гостям всего перечня заявленных услуг гостиницы .

Технология обслуживания гостя состоит из процесса взаимодействия функциональных подразделений гостиницы с момента его заселения до момента его выезда и включает унифицированный стандартный набор услуг, который предоставляется в определенной последовательности, которым намерен воспользоваться гость и предлагает гостиница в момент его пребывания. Рассмотрим технологический процесс обслуживания гостя на рисунке 1.

Согласно рисунку, обслуживание гостя начинается с процесса бронирования, при котором запросы от потребителя поступают в службу бронирования. Служба бронирования занимает ведущее место в технологическом процессе гостиничного предприятия .

Рисунок 1 – Технологический цикл обслуживания гостя в гостинице

Служба бронирования занимает ведущее место в технологическом процессе гостиничного предприятия. Непосредственно функциональная деятельность сотрудников данной службы заключается в продаже гостиничного продукта, именно поэтому рентабельность предприятия зависит от эффективности управления процессом бронирования, который подразумевает взаимодействие сотрудников гостиницы с потребителями. Служба бронирования представлена в организационной структуре гостиничного предприятия как отдельное функциональное звено управления и, как правило, входит в состав службы приема и размещения. Таким образом, служба приема и размещения имеет тесную взаимосвязь с отделом бронирования. При бронировании гостиничных услуг непосредственно через службу бронирования, отправляется заявка на бронирование, в которой предоставляются следующие данные:

1. дата, время заезда и выезда;
2. категория номера и количество проживающих гостей;
3. перечень услуг в номере, в том числе дополнительных;
4. система питания;
5. данные плательщика.
6. дополнительные пожелания (не первый этаж, тихое место, номер для некурящих и т.д.)

Далее запрос отправляется в службу приема и размещения. После обработки запроса, сотрудники службы приема и размещения осуществляют бронирование согласно наличию свободных номеров. После завершения процесса бронирования, служба приема и размещения информирует службу управления номерным фондом о количестве необходимых номеров, которые необходимо подготовить, служба управления номерным фондом передает информацию в отдел АХЧ, после получения информации горничные приступают к подготовке номеров. Отдел АХЧ также имеет обратную коммуникацию со службой приема и размещения, а также с отделом технического обслуживания. Сотрудники АХЧ ежедневно сверяют свои данные о номерах с данными службы приема и размещения. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема. По прибытию гостя встречают сотрудники службы приема и размещения регистрируют гостей и расселяют согласно ваучерам. Далее происходит взаимодействие со службой общественного питания посредством передачи запроса о количестве прибывших персон и выбранному ими типу питания. При заказе напитков или блюд в номер клиент обращается к портье, а те в свою очередь связываются с рум-сервисом. В случае если у гостя возникают технические неисправности в системе кондиционирования, водоснабжения, инвентаря номерного фонда, телевидения или со средствами связи, служба приема и размещения передает запрос в отдел технического обслуживания.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно прийти к заключению, что основным функциональным звеном, посредством которого происходит предоставление услуг потребителю в гостинице является служба приема и размещения. Данная служба выступает в качестве основного коммуникационного канала между потребителем и основными службами гостиницы, задействованными в процессе обслуживания гостя. Посредством работы службы приема и размещения, персонал предоставляет гостиничные услуги потребителю. Таким образом, эффективность гостиничных предприятий заключается в комплексном отражении конечных результатов деятельности данной службы за определенный промежуток времени, который определяется коэффициентом загрузки номерного фонда.

1.3. Анализ передового зарубежного опыта технологии обслуживания в гостиницах

Основным условием успешного функционирования гостиничного предприятия на зарубежном рынке является предоставление качественных услуг потребителю. В связи с этим особо важным аспектом выступает система поддержания заявленного качества на основе общепринятых мировых стандартов. В индустрии гостеприимства под «стандартом обслуживания» подразумевается нормативный документ, в котором прописаны общие принципы, характеристики, касающиеся предоставления обслуживания. Таким образом, стандарты обслуживания – это нормативно-правовые и методические документы, разработанные специалистами в области

Список использованных источников

1. Александрова А.Ю. Теория деятельности малых гостиниц. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2015. – 414 с.
2. Бабаев А. Г. Услуги бизнес-отелей / А.Г.Бабаев, // Журнал «Вояж и отдых». –2014. – №4.

3. Бабкин А.Б. Стратегическое управление в индустрии гостеприимства. Учеб. пособие/ - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 252с.
4. Балабанов И.Т. Экономика туризма. - М.: ЭСКОМО, 2015. - 343 с.
5. Бирицкая Н.М. Проблемы управления в индустрии гостеприимства. - М.: Альянс, 2015. - 329 с.
6. Беликов Г.А. Менеджмент гостеприимства. - М.: Алеф, 2017. - 187 с.
7. Бобкова А. Маркетинговые исследования в туризме. - М.: ЭСКОМО, 2019. - 155 с.
8. Ветинев А.М. Маркетинг гостиничных услуг. - М.: Крокус, 2014. - 471 с.
9. Войт В.К. Перспективы гостиничной индустрии. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 215 с.
10. Горшков С.А. Маркетинг: стратегии, планы, структуры. - М.: ВЛАДОС, 2012. - 346 с.
11. Губа В.П. Организации и технологии гостиничного обслуживания. - М.: Физическая культура, 2017. - 120 с.
12. Дурович А.П. Организация туризма. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 314 с.
13. Елкина И. Гостиничный бизнес. М.: ЭСКОМО, 2017.- 322 с.
14. Жинкин И. Основы гостеприимства: Метод. Пособие - М.: Крокус, 2015. - 185 с.
15. Жуков А.А. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: ИНФРА -М, 2014. - 387 с.
16. Зорин И.В. Маркетинг услуг. - М.: Атриум, 2011. - 327 с.
17. Кабушкин, Н.И. Организация туризма: учеб. Пособие. - М.: Новое знание, 2009. - 632 с.
18. Карагозов О.В. Организационные аспекты повышения эффективности гостиничного обслуживания. - М.: Научное обозрение, 2018. - 345 с.
19. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 320 с.
20. Кондратьев, О.Г. Российские гостиницы в цифрах / О.Г. Кондратьев // Вояж. - 2018. - № 10. - С. 58-60.
21. Кусков А.С. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 324 с.
22. Лубченков, Ю.Н. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Н. Лубченков. - М.: Белый город, 2014. - 860 с.
23. Новиков В.С. Организация туристской деятельности. - М.: ЭСКОМО, 2014. - 512 с.
24. Писаревский Е.Л. Основы гостеприимства. -М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 256 с.
25. Прозоров А.А. Управление персоналом - М.: ИНФРА-М, 2018. - 454 с.
26. Рябова И.А. Экономика и организация туризма. Международный туризм. - М.: ЭСКОМО, 2014. - 257 с.
27. Саакянц, Р.Г. Гостиничный маркетинг: технология и организация продаж / Р.Г. Саакянц. - М.: Академия, 2015. - 368 с.
28. Сдасюк Г.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе и туризме / Г.В.Сдасюк, // Туризм и отдых - 2016. - №2.
29. Третьякова Т.Н. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: Академия, 2014. - 460 с.
30. Сайт гостиницы «Уют» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://gostinica-uyut.ruhotel.su/>

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/89630>