

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА имени Ю. А. СЕНКЕВИЧА**

**Тема:**

**Организация работы службы  
приема и размещения отеля**

# Актуальность

- **Актуальность** темы исследования заключается в том, что служба приема и размещения является основной службой в отеле и ее деятельность нуждается в постоянном совершенствовании в виду возрастающей конкуренции на рынке индустрии гостеприимства.

# Цель курсовой работы

- Цель курсовой работы - исследование организации работы службы приема и размещения на примере гостиницы "Мираж".

# Задачами исследования являются

- 1) Выявление основ работы службы приема и размещения в отеле;
- 2) Выявить функции и задачи службы приема и размещения;
- 3) Дать общую характеристику ООО Гостиница «Мираж»;
- 4) Дать оценку организации работы службы приема и размещения в гостинице «Мираж».

# Объект и предмет исследования

- **Объектом** исследования является ООО "Мираж", работающий в Москве под брендом "Рэдиссон Блю" корпорации "Резидор".
- **Предмет** исследования – особенности, опыт и проблемы организации деятельности службы приема и размещения.

# Персонал службы приема и размещения гостиницы

Функциональная зона	Наименование должности	Функциональные обязанности работника
1. Стойка регистрации	Администратор, портье	<ul style="list-style-type: none"><li>• Регистрация гостей</li><li>• Определение форм и размеров депозитов, авторизация кредитных карт гостей</li><li>• Подготовка и выдача ключей от номеров</li><li>• Внесение регистрационных записей о госте в информационную систему</li><li>• Информационное обслуживание</li><li>• Продажа номеров гостям без предварительного бронирования</li></ul>
	Кассир	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обработка и обслуживание счетов гостей</li><li>• Начисление и прием платежей</li><li>• Контроль текущей задолженности</li><li>• Подготовка расчетной документации и отчетов</li></ul>
	Ночной аудитор	<ul style="list-style-type: none"><li>• Аналогичные функции администратора и кассира в ночное время</li><li>• Подготовка ежедневного баланса счетов</li><li>• Начисление оставшихся сумм</li></ul>

# Персонал службы приема и размещения гостиницы

2. Вход в гостиницу	Швейцар	<ul style="list-style-type: none"><li>• Встреча гостей у входа гостиницы</li><li>• Поднос багажа в холл гостиницы</li><li>• Контроль потока машин перед входом</li></ul>
3. Холл гостиницы	Консьерж	<ul style="list-style-type: none"><li>• Заказ транспорта для встречи/проводов гостей</li><li>• Предоставление транспорта гостиницы в аренду</li><li>• Заказ театральных (экскурсионных, железнодорожных, авиа- и т.д.) билетов</li><li>• Информационное обслуживание гостей в отеле</li></ul>
	Менеджер по связям с гостями	<ul style="list-style-type: none"><li>• Осуществление коммуникаций с клиентами отеля</li><li>• Рассмотрение жалоб и пожеланий гостей</li><li>• Организации встречи и предоставление дополнительных услуг VIP-гостям</li></ul>

# Персонал службы приема и размещения гостиницы

<b>Подносчик багажа</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Препровождение гостя и его багажа в номер после регистрации</li><li>• Сдача и выдача багажа из камеры хранения</li><li>• Сообщение необходимой информации об отеле</li></ul>
<b>Посыльный</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Доставка почты, газет, частных сообщений в номер</li><li>• Информационное сообщение между службами гостиницы</li></ul>
<b>Телефонистка</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Прием внешних звонков, предоставление информации об отеле внешним абонентам</li><li>• Осуществление связи внешних абонентов с гостями и работниками отеля</li><li>• Планирование побудок, передача сообщений и т.п.</li></ul>

# Функции службы приема и размещения

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- Обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

# Операционный процесс обслуживания

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный	-	Чаевые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа	По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир	Счет	По счету

# Общая характеристика ООО «Гостиница «Мираж»

- ООО «Гостиница «Мираж» находится в г. Москва. Адрес организации:  
**27550, Г МОСКВА, ШОССЕ ДМИТРОВСКОЕ, Д 27, КОРП 1** → **Официальный сайт**  
**[www.hotel-sib.ru](http://www.hotel-sib.ru)**.
- Она была введена в эксплуатацию в декабре 2005 года. Её номерной фонд на то время составлял 17 номеров.
- В 2006 году гостиница была переконструирована, номерной фонд увеличился до 21 номера. В гостинице 11 одноместных номеров (из них 4 полулюкса) и 10 двухместных номеров.

# Организация работы службы приема и размещения в гостинице «Мираж»

- Основными задачами службы приема и размещения в гостинице «Мираж» являются:
- Обеспечение своевременного оформления и размещения гостей.
- Повышение эффективности хозяйственной деятельности служб сервиса на основе совершенствования организации, нормирования рационального использования рабочей силы.
- Обеспечение и информирование клиентов обо всех предоставляемых дополнительных услугах.

# оценки по удовлетворенности качеством работы службы приема и размещения

## Результаты опроса клиентов

Утверждение	Средняя оценка
Приветливость и доброжелательность	3,9
Вежливость и тактичность	4,3
Уравновешенность и сдержанность	4,6
Оперативность и быстрота	4
Ухоженность и опрятность	4,8

# Заключение

- Подводя итоги исследования, можно сказать, что индустрия гостеприимства является одной из динамично развивающихся областей сферы обслуживания.
- С момента возникновения роль гостиницы как средства размещения не изменилась, но вырос уровень комфорта, уюта, расширился перечень услуг, предоставляемых гостю, постоянно совершенствуются службы в целях улучшения качества обслуживания и лучшего удовлетворения потребностей гостя

# Заключение

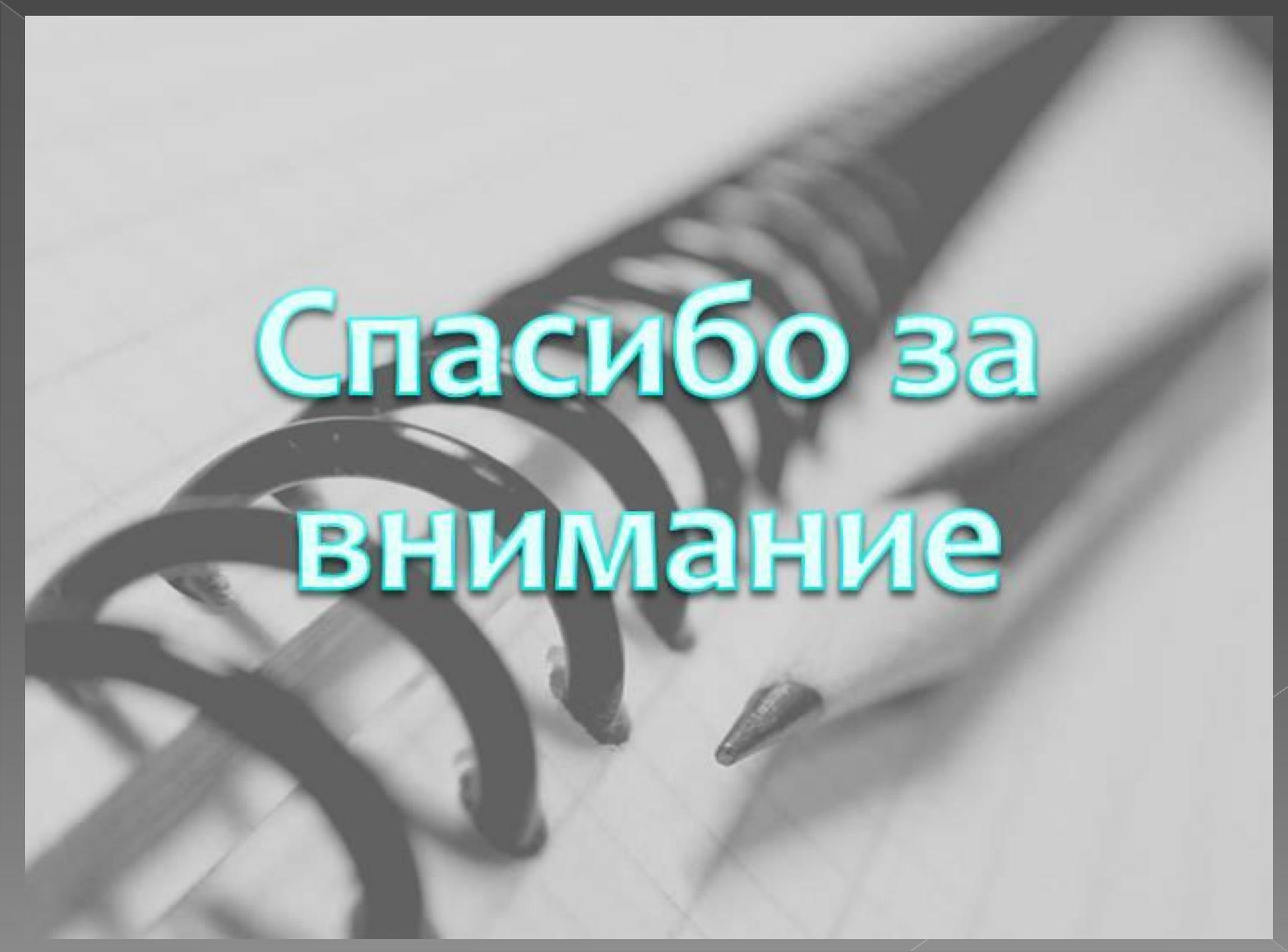
- В работе была рассмотрена организация службы приема и размещения гостиницы «Мираж». Вне зависимости от размеров, специализации и классности в любой гостинице ключевую роль в оказании сервиса играет именно эта служба.
- Данную службу часто называют сердцем или нервным центром гостиницы. Первое благоприятное впечатление имеет большое значение для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостей с осторожностью относиться к другим службам

# Заключение

- Главным образом, гости гостиницы «Мираж» недовольны оперативностью работы сотрудников службы приема и размещения, а также уровнем культуры общения. Многие гости также выразили недовольство системой бронирования номеров, которая, по их мнению, не адекватно отражает реальную степень загруженности гостиницы.

# Заключение

- Основываясь на данных выводах, автором разработан и предложен комплекс мероприятий по устранению выявленных недостатков и совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы «Мираж», состоящий из следующих предложений:
- – проведение тренингов также улучшит показатели работы сотрудников;
- – оценка качества работы персонала "Тайный гость";
- – тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор отеля/гостиницы";
- – предложения по автоматизации работы службы приема и размещения;
- - стимулирование труда;
- - введение технологии продаж Upselling для СПиР.



**Спасибо за  
внимание**