

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Организация обслуживания room-service и пути его
совершенствования

(на примере гостиницы «Дон»)

Выполнила студентка группы Гс-31:

Рыкова Т.Ф.

Дипломный руководитель:

Карабанова И.В.

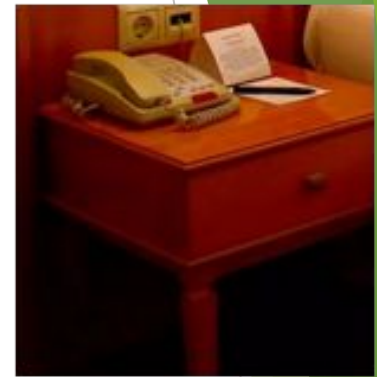
Цель работы — изучение теоретических и практических аспектов организации работы службы room-service на примере гостиницы «Дон» и разработка рекомендаций для совершенствования донной услуги.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

- ▶ изучить теоретические аспекты организации работы службы room-service;
- ▶ изучить функции и задачи службы room-service;
- ▶ изучить требования предъявляемые к персоналу службы;
- ▶ изучить организационную структуру службы room-service в гостиницу «Дон»;
- ▶ разработать рекомендации по усовершенствованию работы службы room-service в гостинице «Дон»;

Доставка еды.

- ▶ По телефону. работнику службы необходимо записать номер комнаты, количество персон, наименование желаемых напитков и блюд, время приема и подачи заказа;



- ▶ С помощью интерактивной телевизионной системы.



Сотрудники службы room-service.

- ▶ Директор служб room-service — это служащий отеля, организующий работу службы обслуживания номеров и подчиняющийся директору;
- ▶ Менеджер службы room-service — это специалист, принимающий заказы в службу room-service от гостей отеля и координирующий работу по их качественному выполнению в установленные в отеле временные нормативы;
- ▶ Официант отдела room-service — это линейный сотрудник службы, выполняющий пожелание гостя по доставке заказа еды и напитков в номер и непосредственно вступающий с ним в личностный контакт;
- ▶ Сотрудник мини-бара — это служащий отеля, занимающийся обслуживанием мини-баров номерного фонда отеля и отвечающий за их своевременное пополнение;
- ▶ Супервайзер мини-бара;

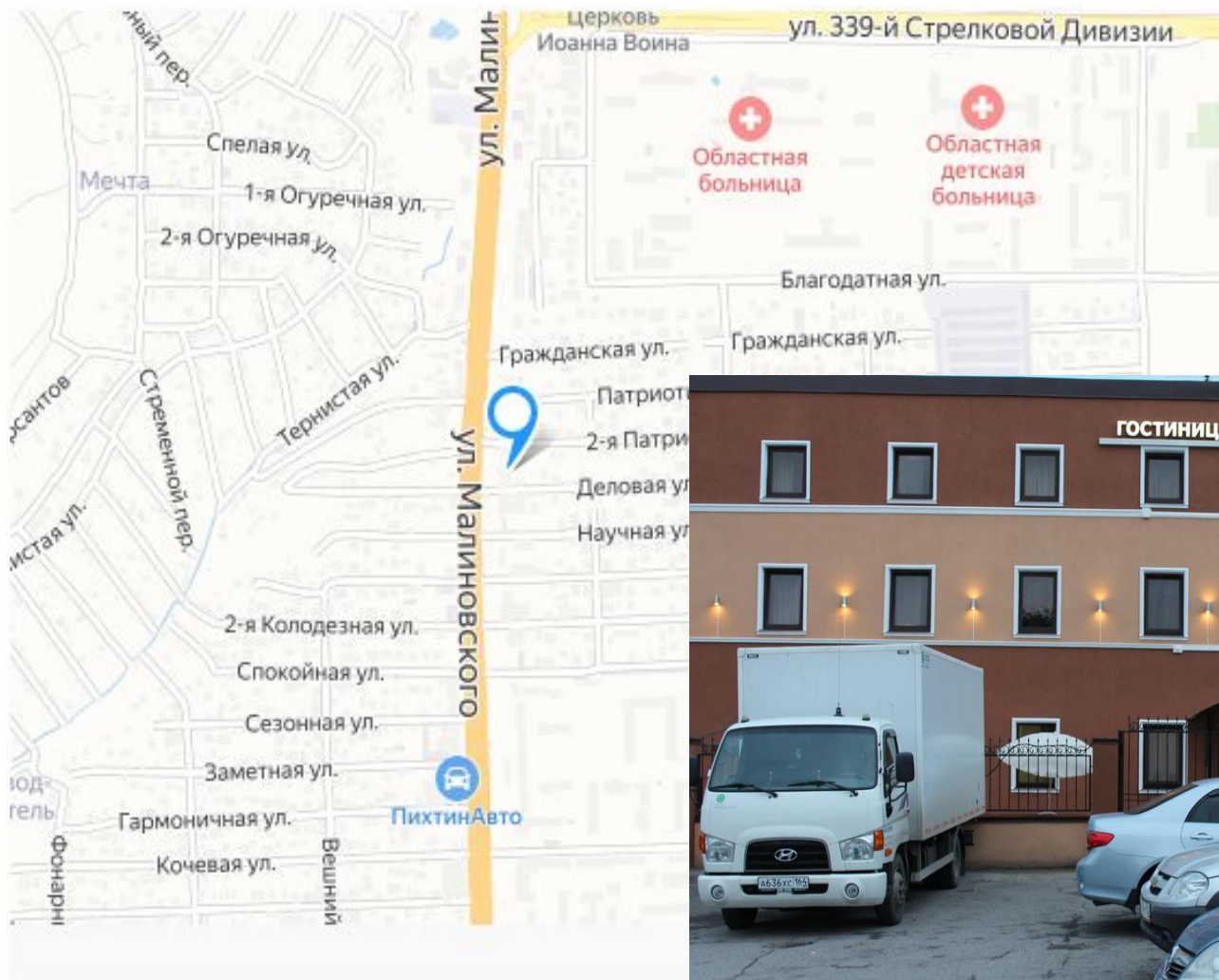
Раннер — тонкая полоска ткани, которая стелиться в центре и занимает центральную треть стола. Раннер прекрасно смотрится на обеденных столах квадратной или прямоугольной формы. В комбинации с раннером используются тканевые салфетки под посуду в тон или с гармонирующим узором.



Сервировка стола на завтрак.



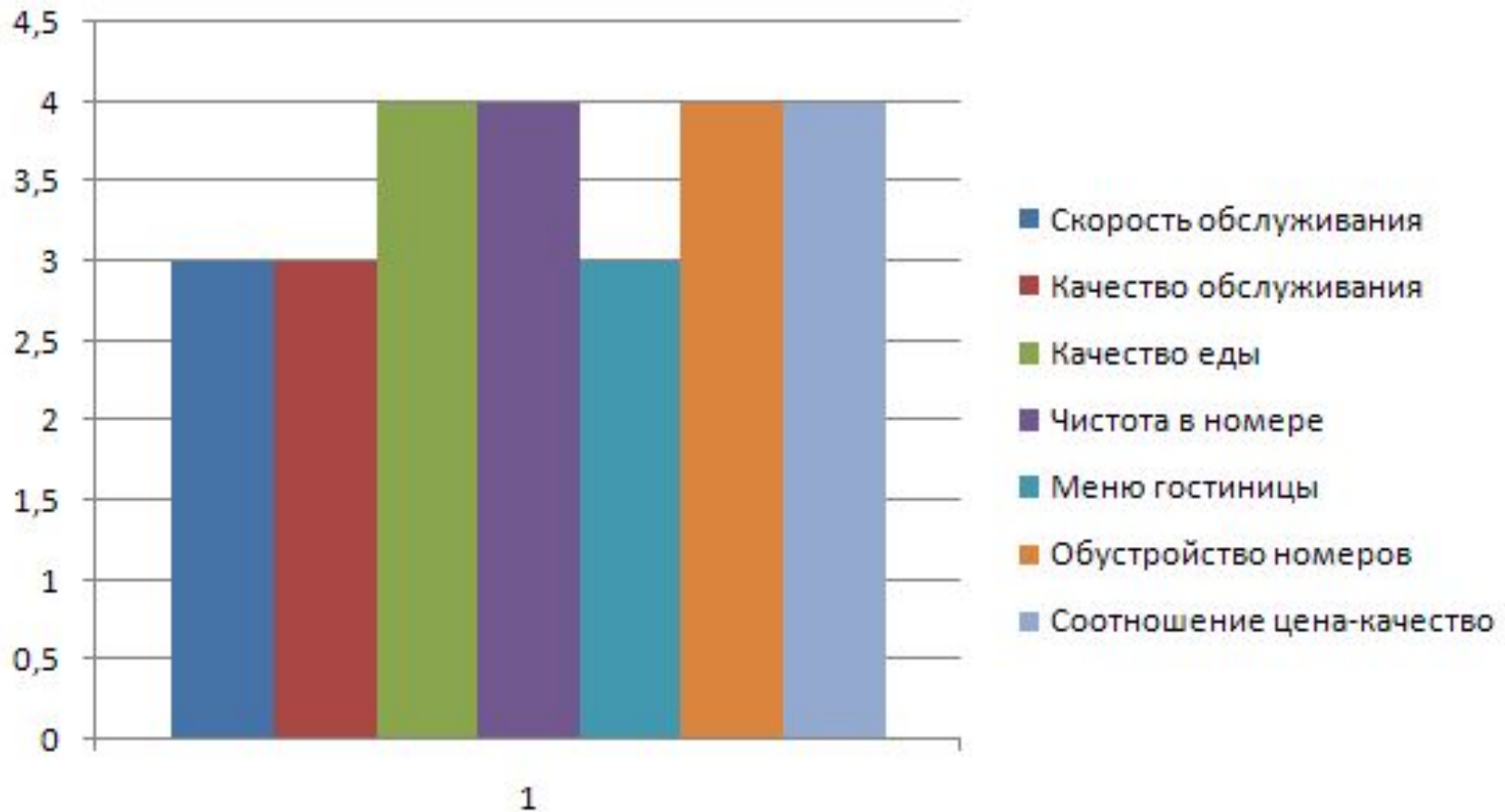
Гостиница «Дон».



Завтраки, обеды и ужины в ГОСТИНИЦЫ «ДОН».



Во время практики среди гостей в гостинице был проведён опрос, благодаря которому были выявлены



Рекомендации для гостиницы.

- ▶ набор персонала;
- ▶ в связи с пандемией коронавируса, так же можно уделить особое внимание индивидуальному обслуживанию гостей. Завтраки в герметичной упаковке и одноразовая посуда, потно упакованные в герметичную плёнку.
- ▶ приобретения меню листом А4, которое будет находится в номере отеля. Чтобы администратору не приходилось рассказывать его гостю, и звоня, он сразу делала заказ;
- ▶ приобретение тележки, или маленького столика, который будет доставляется в номер, на который можно поставить поднос с едой, и гость может установить её в нужном ему месте;



Спасибо
за внимание.