

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

По теме: Анализ деятельности службы приема и размещения ООО
«Кволити-Тюмень»
(«DoubleTree by Hilton Tyumen»)



Выполнила: Фоминых Виктория Андреевна

Группа: ГД-19-11-1

Руководитель: Немировская Татьяна Александровна



Объект исследования – служба приема и размещения отеля DoubleTree by Hilton Тюмени города Тюмени.

Предметом исследования является анализ деятельности службы приема и размещения в отеле «DoubleTree by Hilton Тюмени» города Тюмени.

Новизна исследования заключается в том, что служба приема и размещения является основной службой в гостинице, и ее деятельность нуждается в постоянном совершенствовании в виду возрастающей конкуренции на рынке индустрии гостеприимства.



Цель выпускной квалификационной работы – разработка мероприятий по совершенствованию деятельности службы приема и размещения в ООО «Кволити-Тюмень» («DoubleTree by Hilton Tyumen») города Тюмени.

ЗАДАЧИ:

Изучить организационно-управленческую структуру и значение службы приема и размещения гостиницы

Проанализировать технологию работы и функции службы приема и размещения в гостинице

Рассмотреть автоматизированную обработку данных в службе приема и размещения



Отель «DoubleTree by Hilton Tyumen»



- ❑ Hilton — одна из крупнейших гостиничных корпораций, насчитывающая более 4200 отелей и курортов.
- ❑ Отель категории четыре звезды.
- ❑ Отель расположен на улице Орджоникидзе, 46.
- ❑ Номерной фонд составляет 195 номеров.
- ❑ Стоимость варьируется от 4500 рублей до 21500 рублей от стандартного размещения до президентского люкса.
- ❑ Отель был открыт 25 апреля 2016 года.
- ❑ Цель отеля: «Мы всегда стремились и должны продолжать стремиться наполнить мир светом и теплом гостеприимства.»



Анализ деятельности службы приема и размещения в отеле «DoubleTree by Hilton Tyumen»

- ❑ Служба приема и размещения находится в вестибюле на 1 этаже. В службе приема и размещения работают 10 сотрудников. Сотрудники работают 12 часов, графиком 2 через 2, кроме старшего администратора. Службу возглавляет менеджер.
- ❑ Деятельность службы приема и размещения контролирует старший администратор, который работает ежедневно с 9 до 18-00 и менеджер службы приема и размещения.



Основные функциональные обязанности службы приема и размещения:

- ✓ бронирование мест в гостинице
- ✓ регистрация и размещение туристов
- ✓ оформление расчетов при выезде гостя
- ✓ предоставление различной справочной информации

