

**Частное образовательное учреждение высшего
образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Высшая школа сервиса и туризма
Кафедра сервиса и туризма

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: «ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В
СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»
(на примере ООО «ОлимпПлюс» (Radisson Collection Paradise Resort and Spa
Sochi))
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Руководитель:
Преподаватель
Кафедры сервиса и туризма
И.Ш.Пясецкая

Автор работы :
Студент группы ГС-34
Е.Д.Максимова

Челябинск 2020

Цель выпускной квалификационной работы –
проанализировать технологический цикл
обслуживания иностранных граждан в
ООО «ОлимпПлюс» и разработать рекомендации по
его совершенствованию в отеле.

Объект исследования - ООО «ОлимпПлюс».

Предметом исследования является
технологический цикл обслуживания иностранных
гостей в ООО «ОлимпПлюс».

Задачи:

- 1) рассмотреть теоретические аспекты обслуживания иностранных граждан в гостиничных предприятиях РФ;
- 2) дать общую характеристику ООО «ОлимпПлюс»;
- 3) проанализировать систему обслуживания иностранных граждан в ООО «ОлимпПлюс».
- 4) дать рекомендации по совершенствованию системы обслуживания иностранных граждан в ООО «ОлимпПлюс».

Методы исследования: SWOT-анализ, индукция, дедукция, группировка, наблюдение, описания, обобщения, анкетирования, анализ и синтез полученных данных.

Глава 1. Теоретические аспекты обслуживания иностранных граждан в гостиничных предприятиях РФ

1.1. Система гостиничных предприятий России в международной туристической системе

1.2 Технологический цикл обслуживания в гостиничном предприятии

1.3 Особенности обслуживания иностранных граждан в гостиничных предприятиях

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя .

Служба приема и размещения – это контактная служба (фронт-офис), которая организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг.

Глава 2. Анализ обслуживания иностранных гостей в гостиничном предприятии ООО «ОлимпПлюс»

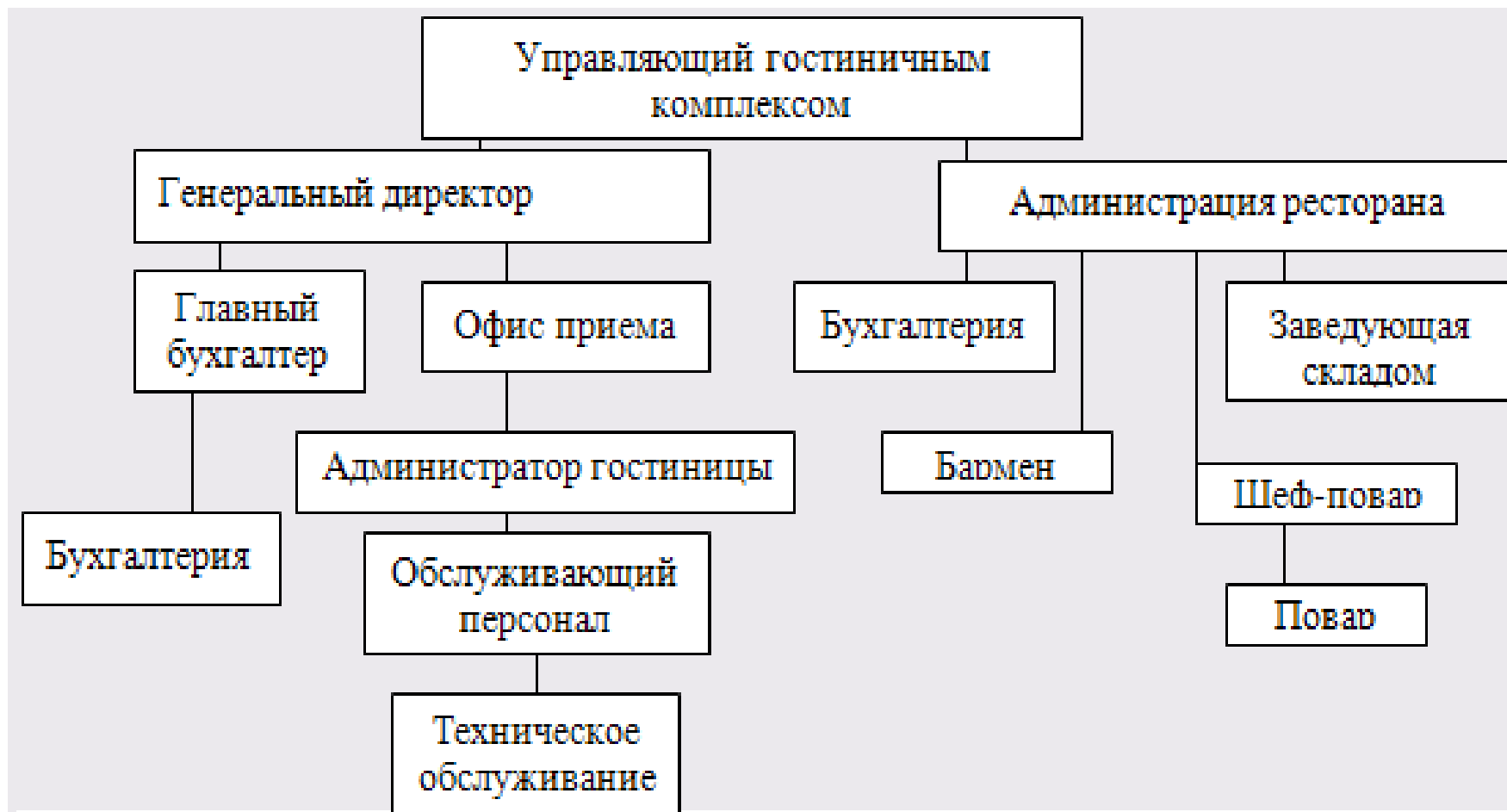
2.1. Общая характеристика ООО «ОлимпПлюс»

2.2. Анализ обслуживания иностранных гостей ООО «ОлимпПлюс»

2.3. Мероприятия по совершенствованию обслуживания иностранных гостей в ООО «ОлимпПлюс»



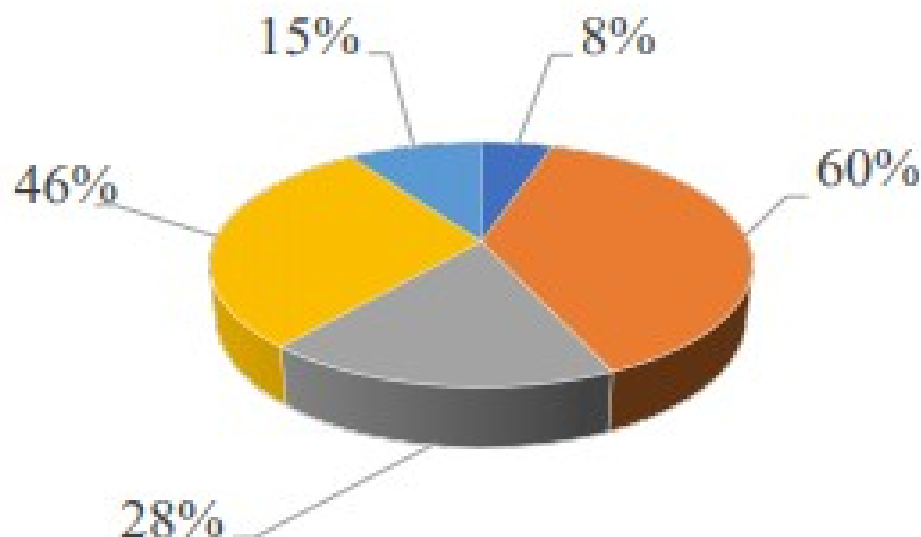
Организационная культура ООО «ОлимпПлюс»



PEST-анализ ООО «ОлимпПлюс»

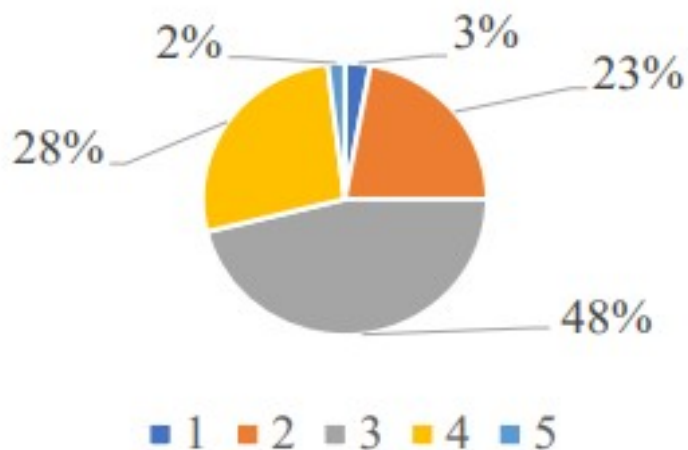
Политические	-сеть отеля Radisson Collection Paradise Sochi есть во многих странах -прибыль отель получает за счет продажи своих услуг
Экономическ е	-платежеспособность людей влияет на спрос отеля -если уровень безработицы растет, то персонал отеля будет держаться за свою работу, а сама организация может не повышать заработную плату
Социально- культурные	-уровень отеля зависит от гостей, которые будут пользоваться их услугами, и как часто они будут приезжать в данный отель -квалифицированные специалисты (персонал) будут повышать уровень отеля
Технические	-реклама в интернете влияет на спрос отеля -должны совершенствоваться оборудования и качество услуг

Проблемы персонала ООО «ОлимпПлюс» в общении с иностранными гостями, %

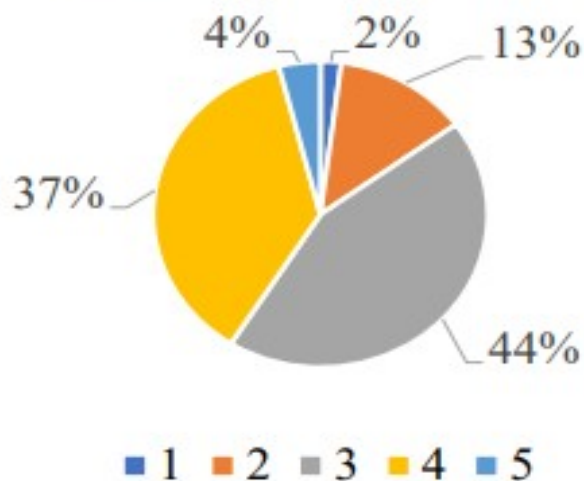


- страх общения с людьми на иностранном языке
- незнание национальных особенностей
- отсутствие мотивации
- непонимание речи
- другое

Результаты проведения опроса среди иностранных постояльцев до использования алгоритма, %



Результаты проведения опроса среди иностранных постояльцев после использования алгоритма, %



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!