

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Кафедра международного туризма

Аннотация дипломной работы

**Служба приема и размещения гостиничного предприятия: основные
направления совершенствования работы с клиентами**

Дикевич Ангелина Ивановна

Научный руководитель – кандидат экономических наук,
доцент Н. И. Богино

Минск 2023

АННОТАЦИЯ

1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из задания на дипломную работу, оглавления, аннотации дипломной работы, введения, трех глав, заключения, «7» схем, «4» таблиц, списка использованных источников и литературы. Общий объем работы составляет «67» страниц. Список использованных источников и литературы занимает 4 страницы и включает 43 позиции.

2. Перечень ключевых слов

ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ, ОТЕЛЬ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

3. Текст аннотации

Объект исследования – объекты гостиничной индустрии.

Цель исследования – анализ основных направлений совершенствования работы службы приема и размещения гостиничного предприятия с учетом потребностей и ожиданий клиентов и предложить способы их улучшения для отелей Республики Беларусь.

Методы исследования: описательный, экспертный, сравнительный, обобщения и аналогии, наблюдения, контент-анализ веб-сайтов.

Полученные итоги и их новизна. В рамках данной дипломной работы были изучены теоретические аспекты гостиничных предприятий, исследованы особенности работы службы приема и размещения, проанализированы основные направления совершенствования работы одноименной службы, а также предложены способы их улучшения для отелей Республики Беларусь.

Достоверность материалов и результатов дипломной работы. Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работы выполнена самостоятельно.

Рекомендации по использованию результатов дипломной работы. Результаты работы могут быть использованы в практике деятельности республиканских гостиниц и сетевых объектов размещения для развития туристического рынка Республики Беларусь.

АНАТАЦЫЯ

1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа, анатацыі дыпломнай працы, ўвядзення, трох кіраўнікоў, заключэння, «7» схем, «4» табліц, спісу выкарыстаных крыніц і літаратуры. Агульны аб'ём працы складае " 67 " старонак. Спіс выкарыстаных крыніц і літаратуры займае 4 старонкі і ўключае 43 пазіцыі.

2. Пералік ключавых слоў

ГАСЦІНІЧНАЯ ПРАДПРЫЕМСТВА, СЛУЖБА ПРЫЁМУ І РАЗМЯШЧЭННЯ, ГАТЭЛЬ, УДАСКАНАЛЕННЕ ПРАЦЫ З КЛІЕНТАМІ Ў ГАСЦІНІЧНАЙ ІНДУСТРЫІ

3. Тэкст анатацыі

Аб'ект даследавання – аб'екты гасцінічнай індустрыі.

Мэта даследавання – аналіз асноўных напрамкаў удасканалення работы службы прыёму і размяшчэння гасцінічнага прадпрыемства з улікам патрэбаў і чаканняў кліентаў і прапанаваць спосабы іх паляпшэння для гатэляў Рэспублікі Беларусь.

Метады даследавання: апісальны, экспертны, параўнальны, абагульнення і аналогіі, назірання, кантэнт-аналіз вэб-сайтаў.

Атрыманыя вынікі і іх навізна. У рамках дадзенай дыпломнай працы былі вывучаны тэарэтычныя аспекты гасцінічных прадпрыемстваў, даследаваны асаблівасці працы службы прыёму і размяшчэння, прааналізаваны асноўныя напрамкі ўдасканалення работы аднайменнай службы, а таксама прапанаваны спосабы іх паляпшэння для гатэляў Рэспублікі Беларусь.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы. Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай працы з'яўляюцца дакладнымі. Работы выканана самастойна.

Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў дыпломнай працы. Вынікі працы могуць быць выкарыстаны ў практыцы дзейнасці рэспубліканскіх гасцініц і сеткавых аб'ектаў размяшчэння для развіцця турыстычнага рынку Рэспублікі Беларусь.

ANNOTATION

1. Structure and scope of the thesis

The thesis consists of a thesis assignment, a table of contents, an abstract of the thesis, an introduction, three chapters, a conclusion, "7" diagrams, "4" tables, a list of used sources and literature. The total amount of work is "67" pages. The list of sources and literature used occupies 4 pages and includes 43 positions.

2. List of keywords

HOTEL COMPANY, RECEPTION AND ACCOMMODATION SERVICE, HOTEL, IMPROVING CUSTOMER SERVICE IN THE HOTEL INDUSTRY

3. The text of the annotation

The object of research is the objects of the hotel industry.

The purpose of the study is to analyze the main directions of improving the work of the reception and accommodation service of a hotel enterprise, taking into account the needs and expectations of customers and to suggest ways to improve them for hotels in the Republic of Belarus.

Research methods: descriptive, expert, comparative, generalizations and analogies, observations, content analysis of websites.

The results obtained and their novelty. Within the framework of this thesis, the theoretical aspects of hotel enterprises were studied, the features of the reception and accommodation service were investigated, the main directions of improving the work of the service of the same name were analyzed, and ways of improving them for hotels of the Republic of Belarus were proposed.

Reliability of materials and results of the thesis. The materials used and the results of the thesis are reliable. The work was done independently.

Recommendations for the use of the results of the thesis. The results of the work can be used in the practice of republican hotels and chain accommodation facilities for the development of the tourist market of the Republic of Belarus.