

ОБРАЗЕЦ РЕЦЕНЗИИ НА ДИПЛОМНУЮ РАБОТУ

РЕЦЕНЗИЯ

на дипломную работу

Обучающегося (щейся) ГБПОУ КСУ № 10:

Группа: ГС 3-21

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Тема дипломной работы: «Совершенствование системы приема и размещения гостей в гостиничном предприятии».

Руководитель дипломной работы:

Тема дипломной работы весьма актуальна, так как качество приема и размещения гостей напрямую влияет на репутацию гостиницы, повторные обращения клиентов и эффективность работы службы front office. В условиях высокой конкуренции гостиничные предприятия должны не только соблюдать стандарты обслуживания, но и быстро реагировать на запросы гостей, снижать время ожидания и повышать уровень персонализированного сервиса.

Во введении автор обосновал актуальность выбранной темы, определил цель, задачи, объект и предмет исследования. Первая глава посвящена теоретическим основам организации работы службы приема и размещения. В ней рассмотрены функции администраторов, этапы регистрации гостей, порядок бронирования, особенности взаимодействия службы размещения с другими подразделениями гостиницы.

Во второй главе дана характеристика гостиничного предприятия, проанализирована действующая система приема гостей, выявлены сильные стороны и проблемные участки в работе персонала. Автор рассмотрел документы, регламентирующие обслуживание, изучил порядок обработки заявок, заселения, предоставления дополнительных услуг и разрешения типовых конфликтных ситуаций.

В третьей главе предложены мероприятия по совершенствованию работы службы приема и размещения: уточнение стандартов общения с гостями, внедрение чек-листов для администраторов, сокращение времени регистрации и улучшение информирования клиентов о дополнительных услугах. Сделанные выводы подтверждают практическую направленность дипломной работы.

Материал изложен грамотно, последовательно и логично. Работа хорошо структурирована, содержит необходимые теоретические положения, аналитические выводы и практические рекомендации. Автор показал умение использовать профессиональную терминологию, анализировать деятельность гостиничного предприятия и формулировать обоснованные предложения.

В целом дипломная работа соответствует требованиям, предъявляемым к работам данного уровня, заслуживает положительной оценки, а ее автор достоин присвоения квалификации «Специалист по гостеприимству» по выбранной специальности.

Дата « ___ » _____ 20__ г.

М.П.

Рецензент: _____

(уч. степень, уч. звание, должность, Ф.И.О. рецензента)