

## Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации работы службы бронирования. 6	
1. 1. Организация работы службы бронирования. Технология бронирования номеров. ....	6
1.2. Возможности автоматизированных систем управления гостиницей.....	25
Глава 2. Анализ деятельности службы бронирования гостиницы «Foresta Festival Park» .....	36
2.1. Общая характеристика гостиницы «Foresta Festival Park» .....	36
2.2. Организация работы службы бронирования гостиницы «Foresta Festival Park» .....	49
2.2.1. Организационная структура службы .....	49
2.2.2. Технология работы службы .....	51
2.3 Автоматизированная система управления гостиницей Epitome PMS .....	55
2.4 Комплекс мероприятий по совершенствованию работы службы бронирования гостиницы «Foresta Festival Park» .....	59
Заключение.....	68
Список использованной литературы.....	71
Приложение.....	75

## Введение

Четкая и отлаженная работа персонала гостиницы во время обслуживания гостей - необходимый атрибут современного сервиса. Большое значение имеет не только комфортное пребывание гостей, но и такие операции как бронирование номера, процедуры заселения и выписки гостей, обслуживание во время проживания, широкий выбор дополнительных услуг. Высококласное обслуживание обеспечивается совместными усилиями сотрудников всех служб гостиницы, проведением руководством необходимых мероприятий по совершенствованию форм и методов обслуживания, внедрением современных технологий.

Роль службы бронирования в структуре гостиницы является определяющей, так как от профессионализма сотрудников данного подразделения, от того, как организованы внешние и внутренние коммуникации, будет зависеть, остановит свой выбор клиент на данной гостинице или нет. В настоящее время требования клиентов к сервису очень жесткие. Обслуживание должно быть быстрым, ненавязчивым и качественным – эти критерии являются главными, которыми руководствуется потенциальный гость при выборе гостиницы.

Современные гостиница предлагают множество способ резервирования номеров – по телефону, факсу, почте, через Интернет.

Во многом эффективность работы службы зависит от технологии бронирования. Комплексная автоматизация процессов бронирования, расчетов с клиентами, туристическими агентствами и туроператорами становится все более актуальна.

Сегодня информационные технологии в индустрии гостеприимства применяются повсеместно. Сейчас трудно представить, как производилось бы бронирование гостиничных номеров без использования специализированных программных средств. Ведь правильная и своевременная обработка информации о резервировании имеет решающее значение для успеха