

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Роль и основные цели работы службы бронирования	5
1.1 Основные цели и задачи работы службы бронирования	5
1.2 Основные международные системы бронирования и их отличия .	17
1.3 Тенденции развития новых технологий в системах бронирования номеров.....	22
Глава 2. Анализ работы службы бронирования в отеле Courtyard by Marriott Paveletskaya.....	29
2.1 Общая характеристика, тарифы и номерной фонд отеля Courtyard by Marriott Paveletskaya	29
2.2 Организационная структура отеля Courtyard by Marriott Paveletskaya.....	35
2.3 Должностные обязанности сотрудников службы бронирования....	38
2.4 Актуальные проблемы в работе службы бронирования и рекомендации по совершенствованию технологии работы службы бронирования в отеле Courtyard by Marriott Paveletskaya.....	47
Заключение	58
Список использованных источников.....	59
Приложение	61

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время туризм является одной из самых влиятельных сфер в экономике развитых стран. Так как путешествия по всему миру становятся все популярнее, каждая страна заинтересована в развитии данной сферы, включая и развитие услуг размещения туристов. Благодаря крупным международным гостиничным сетям, это становится возможным и для развивающихся стран наряду со странами с высоким уровнем экономики.

На рынке гостиничных услуг выступают различные средства размещения, которые могут конкурировать между собой по различным критериям: ценовой категории, аудитории потенциальных клиентов, местоположению, набору предоставляемых услуг, по популярности бренда гостиницы и т. д. Одним из главных критериев для выбора отеля для туристов является качество предоставляемых услуг. Первый контакт между гостем и отелем случается непосредственно во время бронирования номера. Благодаря этому контакту у гостя складывается первое впечатление от отеля, о качестве предоставляемых в нем услуг. Важной частью работы службы бронирования является не только обеспечение отеля достаточной загрузкой, но и предоставление качественных услуг для удовлетворения желаний и ожиданий туриста от отеля.

Данная тема актуальна в наше время, так как совершенствование технологии работы службы бронирования напрямую влияет на загрузку отеля, а также повышает уровень въезжающих в страну туристов.

Объектом исследования является деятельность отеля Courtyard by Marriott Paveletskaya.

Предметом исследования является технология службы бронирования в гостиничном предприятии Courtyard by Marriott Paveletskaya.

Целью работы является исследование деятельности службы бронирования и разработка предложений по ее совершенствованию.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи: