

## 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<br>номеров.....  | 22 |
| Глава 2. Анализ работы службы бронирования в отеле Courtyard by<br>Marriott Paveletskaya.....  | 29 |
| 2.1 Общая характеристика, тарифы и номерной фонд отеля Courtyard by<br>Marriott Paveletskaya .....   | 29 |
| 2.2 Организационная структура отеля Courtyard by Marriott<br>Paveletskaya.....   | 35 |
| 2.3 Должностные обязанности сотрудников службы бронирования....  | 38 |
| 2.4 Актуальные проблемы в работе службы бронирования и<br>рекомендации по совершенствованию технологии работы службы<br>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: