

## Оглавление

### Введение

Глава 1. Теоретические характеристики технологий работы службы бронирования в современной гостинице.....5

1.1. Организация работы службы бронирования в гостиничном предприятии инновационного типа.....5

1.2. Теоретический аспект традиционных способов бронирования номеров в гостиничном предприятии инновационного типа.....10

1.3. Теоретический аспект современных способов бронирования в гостиничном предприятии инновационного типа.....18

Глава 2. Анализ технологий работы службы бронирования ЗАО гостинично - офисного комплекса «Спутник».....27

2.1. Анализ организации работы службы бронирования гостиницы «Спутник».....27

2.2. Сравнительный анализ популярности традиционных и современных технологий бронирования в гостинице «Спутник» .....45

2.3. Анализ эффективности электронных методов бронирования в гостинице «Спутник».....47

Глава 3. Разработка предложений по совершенствованию технологий работы службы бронирования ЗАО гостинично-офисного комплекса «Спутник».....51

3.1. Разработка предложений по устранению недостатков в работе гостиницы «Спутник».....51

3.2. Разработка предложений по совершенствованию технологий работы службы бронирования в гостинице «Спутник».....55

3.3. Разработка предложений по повышению экономической эффективности службы бронирования в гостинице «Спутник».....69

### Заключение

### Список используемой литературы

### Приложения

## **Введение**

Одним из основных ресурсов гостиницы является её номерной фонд, поэтому правильное управление процессом бронирования и роль службы бронирования в гостинице нельзя недооценивать. От оперативной работы этого подразделения зависит скорость поступления заявок от гостей и их обработка, следовательно, возрастает конкурентоспособность гостиницы. Служба бронирования – это связующее звено между потенциальными клиентами со всего Мира и гостиницей. Она предоставляет возможность охватить огромное количество регионов и предлагать услуги гостиницы всем желающим. От эффективности работы этой службы зависит коэффициент загрузки и расширение клиентской базы гостиницы.

К функциям службы бронирования относятся распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при заезде и выезде, выписка счетов и производство расчета с гостями, прием заявок и их обработка, составление необходимой документации - графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), изучение спроса на гостиничные услуги.

Функции бронирования осуществляют либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно служба приема и размещения гостей. Прием заявок осуществляется по телефону, факсу, телефаксу, по почте (письму или телеграмме), с помощью компьютерных систем бронирования, непосредственно со стойки приема и размещения.

Отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, учитывая план мероприятий, которые будут проходить в данном регионе, прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность гостиницы.