

Содержание

Введение.....	3
Глава I Теоретические основы организации процесса бронирования номеров в гостиничных предприятиях.....	5
1.1 Основные функции службы бронирования.....	5
1.2 Технология и организация обслуживания гостей в службе бронирования...	12
1.3 Применение интернет - ресурсов для осуществления бронирования номеров.....	26
Глава II Пути повышения эффективности работы регионального отдела бронирования ЗАО «Грандъ - ОТЕЛЬ»	33
2.1 Характеристика сети «Марриотт».....	33
2.2 Характеристика гостиничного предприятия ЗАО «Грандъ – ОТЕЛЬ».....	41
2.3 Анализ деятельности регионального отдела бронирования ЗАО «Грандъ-ОТЕЛЬ» и выявление недостатков в работе.....	55
2.4 Разработка предложений по совершенствованию работы регионального отдела бронирования ЗАО «Грандъ - ОТЕЛЬ».....	73
Заключение.....	79
Список литературы.....	81
Приложения.....	84

Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что индустрия гостеприимства является сложной, комплексной сферой профессиональной деятельности людей, чьи усилия направлены на удовлетворение разнообразных потребностей клиентов, которыми являются как туристы, так и местные жители. Москву посещает огромное количество российских и зарубежных туристов. В городе проводятся конференции, выставки, спортивные соревнования и кинофестивали. За последнее время требования к качеству услуг и сервису у гостей столицы резко возросли.

Бронирование номеров является первым, с чем сталкивается гость задолго до заезда в гостиницу. Отдел бронирования напрямую влияет на загрузку гостиницы так как осуществляет сбыт гостиничного продукта. Данная служба занимает важное место в структуре гостиницы и определяет её рентабельность.

Главным критерием, которым руководствуется потенциальный гость при выборе гостиницы, является то, что обслуживание должно быть быстрым, ненавязчивым и качественным. Мнение гостя об отеле в целом зависит именно от того как организованы внешние и внутренние коммуникации, как быстро поступает информация от клиента в гостиницу и сколько времени требуется на обработку запроса. Так как процесс обслуживания начинается с бронирования мест, необходимо предпринять все, чтобы у клиента сложилось положительное мнение об организации работы службы бронирования. Перед тем как остановиться на каком-либо варианте размещения, гость выбирает, какой гостинице отдать предпочтение. На выбор гостя может повлиять простота бронирования и то, как агент по бронированию представит свое предприятие. На решение остановиться в определенной гостинице могут повлиять: приятная манера разговора, профессионализм и знания персонала.

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение теоретических основ организации процесса бронирования номеров и