

## Содержание

Введение.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ.....	6
1.1. Цели и задачи службы бронирования.....	6
1.2. Основы деятельности службы бронирования в гостинице.....	9
1.3. Применение Интернет ресурсов в процессе бронирования номеров ..	22
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «СУЛТАН» И ЕЁ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ.....	31
2.1. Общая характеристика гостиницы «СУЛТАН».....	31
2.2. Технология бронирования номеров в гостинице.....	37
2.3. Анализ деятельности службы бронирования гостиницы «СУЛТАН».....	42
2.4. Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «СУЛТАН» .....	59
Заключение.....	64
Список использованных источников и литературы.....	66
Приложение.....	70

## Введение

Ранее информационные технологии имели второстепенное значение в развитии турфирмы, а в настоящее время они стали одним из самых важных факторов прогресса, поэтому данная тема становится все более и более актуальной<sup>1</sup>. Глобальное развитие интернет бронирования стало популярно благодаря росту спроса на туристические поездки. В таких системах возможно заказать перечень услуг, начиная от покупки билетов в театр до экскурсий и бронирования номеров в гостиницах, а также посмотреть имеющиеся сервисы, расположение в городе, карта и описание проезда к данной гостинице, её размер и так далее.<sup>2</sup>

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. Назрела необходимость по разработке программ по приему и обслуживанию туристов, поиску лучших управленческих решений, совершенствованию обслуживания в сфере гостеприимства и подготовке квалифицированного персонала.

Бронирование номеров является первым, с чем сталкивается гость задолго до заезда в гостиницу. Бронирование осуществляется с целью резервирования номеров определенной категории на определенную дату под

---

<sup>1</sup> Богданова С.В., Строганова И.Д. Современные компьютерные технологии как условие повышения конкурентоспособности туристского предприятия / В сборнике: Информационные системы и технологии как фактор развития экономики региона. – М.: АЛЬФА-М, 2013. – 42-44 с.

<sup>2</sup> Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие - М.: АЛЬФА-М, 2014. – 132 с.