

Содержание:

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы технологии работы службы бронирования в гостиничном предприятии.....	5
1.1. Основные цель, задачи и функции службы бронирования в отеле.....	5
1.2. Организация работы службы бронирования в гостинице.....	16
1.3. Интернет-бронирование как инструмент продаж гостиничного продукта.....	26
Глава 2. Анализ технологии службы бронирования в гостинице «Космос».....	31
2.1. Общая характеристика предприятия.....	31
2.2. Анализ технологии работы службы бронирования в гостинице «Космос».....	50
2.3. Оценка эффективности работы службы бронирования.....	60
Глава 3. Пути совершенствования технологии бронирования в гостинице «Космос».....	69
3.1. Совершенствование технологии службы бронирования.....	69
3.2. Совершенствование способов бронирования.....	76
3.3. Обоснование эффективности предложенных рекомендаций.....	81
Заключение.....	85
Список используемой литературы.....	90
Приложение.....	93

Введение

Актуальность темы заключается в том, что более половины клиентов гостиницы перед приездом предварительно бронируют номера, по телефону или по электронной почте, факсом или через глобальные системы бронирования. Каждая гостиница имеет собственные пути контроля и управления функцией бронирования. Современные технологии бронирования влияют как на качество обслуживания клиентов в гостинице, так и на повышение уровня загрузки и увеличение доходов гостиничного предприятия, что объясняет актуальность дальнейшего исследования.

Целью дипломной работы является проведение анализа технологии работы службы бронирования в ГК «Космос» и разработка предложений по совершенствованию технологии работы службы бронирования.

Достижение цели требует решение следующих задач:

- рассмотреть теоретические основы технологии службы бронирования в гостиничном предприятии;
- проанализировать организацию работы службы бронирования гостиницы «Космос»;
- выявить недостатки в технологии бронирования в гостинице «Космос» и выявление наиболее эффективных видов бронирования;
- разработать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостей в службе бронирования гостиницы «Космос».

Объектом исследования является деятельность ОАО ГК «Космос».

Предметом исследования является технология работы службы бронирования.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты организации работы службы бронирования в современной гостинице.