

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты технологии работы службы бронирования.....	5
1.1. Служба бронирования и ее основные функции.....	5
1.2. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров	11
1.3. Технология и организация обслуживания клиентов в службе бронирования.....	17
Глава 2. Производственно-хозяйственная деятельность ОАО «Гостиничного комплекса «Союз».....	31
2.1. Общая характеристика ОАО «Гостиничного комплекса «Союз»...31	
2.1.1. Услуги проживания.....	32
2.1.2. Услуги питания.....	33
2.1.3. Бизнес услуги.....	34
2.1.4. Spa-услуги.....	35
2.2 . Организационная структура ОАО «Гостиничного комплекса «Союз».....	36
2.3 . Анализ конкурентоспособности и приоритетных направлений деятельности ОАО «Гостиничного комплекса «Союз».....	44
2.4 . Технологический процесс работы службы бронирования ОАО «Гостиничного комплекса «Союз».....	51
2.5 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования в ОАО «Гостиничном комплексе «Союз».....	66
Заключение.....	74
Список литературы.....	76
Приложения.....	79

Введение

Основным ресурсом гостиницы является её номерной фонд, и правильное управление процессом бронирования позволит использовать его наиболее эффективно.

Актуальность данной бакалаврской работы определяется значением технологии работы службы бронирования в эффективности работы гостиницы. От того насколько гостиница укомплектована квалифицированными работниками, от того насколько она сумеет их организовать и наладить эффективную работу, зависит ее устойчивое развитие.

Бронирование осуществляется с целью резервирования номеров определенной категории на определенную дату под конкретные предварительные заявки клиентов. Отдел бронирования напрямую влияет на загрузку гостиницы, что определяет её рентабельность. Именно поэтому служба занимает важное место в структуре гостиницы.

Объект исследования – деятельность ОАО «Гостиничного комплекса «Союз» и служба бронирования ОАО «Гостиничного комплекса «Союз».

Предмет исследования – технология работы службы бронирования ОАО «Гостиничного комплекса «Союз».

Целью данной работы является исследование технологии и организации работы службы бронирования в ОАО «Гостиничном комплексе «Союз» и разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования в ОАО «Гостиничном комплексе «Союз».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) Исследовать теоретические основы работы службы бронирования на гостиничных предприятиях:

- изучить теоретические основы процесса и технологии бронирования в гостинице;