

Содержание:

Введение.....	3
Глава 1. Организационная структура службы бронирования: задачи, цели.....	6
1.1 Общие понятия о бронировании. Типы и особенности бронирования.....	6
1.2 Деятельность службы бронирования гостиницы и её функции, цели и период процесса бронирования.....	13
1.3 Каналы, источники, подтверждение бронирования и аннуляция забронированного номера.....	20
1.4 Оформление проживания граждан РФ, иностранных туристов. Особенности регистрации туристических групп.....	39
Глава 2. Организация службы бронирования в гостинице «Восход».....	47
2.1 Общая характеристика гостиницы «Восход».....	47
2.2 Анализ деятельности гостиницы «Восход».....	56
2.3 Технология и организация работы службы бронирования в гостинице «Восход».....	60
2.4 Пути совершенствования службы бронирования в гостинице «Восход».....	69
Заключение.....	74
Список использованной литературы и интернет источников	
Приложение	

Введение

Гостеприимство - одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации - уже давно и основательно превратилось в индустрию. Индустрия гостеприимства объединяет между собой туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, отдых и развлечения, общественное питание, организацию конференций и совещаний.

В данной работе будет подробно рассмотрен процесс бронирования гостиничного номера, современные системы бронирования, внедрение интернет - технологий на предприятиях гостиничной индустрии.

Резервирование неразрывно связано с продажами и управлением поступлениями. Резервирование - это первый контакт с отелем гостя или доверенное лицо, делающее это за гостя. Хотя этот контакт, непосредственно может осуществляться и по телефону. Первое впечатление об отеле ,начинает формироваться именно с бронирования. Поскольку гость, подыскивая лучший вариант, часто обзванивает несколько гостиниц. Служащий отдела резервирования, может очень сильно повлиять на его выбор, умело, продемонстрировать преимущества их гостиницы перед конкурирующими гостиницами.

С ростом повышенного дохода и уровня жизни у населения, туристский и гостиничный бизнес в России быстро развивается и поднимается на новый высокий уровень сервиса. Немаловажную роль в процессе обслуживания клиентов играет автоматизация.

Развитие научного процесса дает технические возможности для большего развития деятельности гостиниц. Возможность работать более складно, эффективно, повышать надежность и достоверность информации предоставляемой клиенту, все благодаря автоматизации. Рассматривать и обрабатывать большее количество заявок.