

## Содержание

Введение.....	3
Глава I. Теоретические основы деятельности службы бронирования в гостинице	
1.1. Роль и значение службы бронирования в гостиничном предприятии .....	6
1.2. Источники получения гостиницей запросов на бронирование номеров .....	10
1.3. Типы бронирования номеров в гостинице.....	25
1.4. Технология работы с заявками .....	31
Глава II. Пути совершенствования технологии и организации службы бронирования на примере гостиницы «Ибис Москва Павелецкая»	
2.1. Общая характеристика гостиницы «Ибис Москва Павелецкая».....	39
2.2. Технологический процесс службы бронирования гостиницы «Ибис Москва Павелецкая».....	49
2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Ибис Москва Павелецкая» .....	65
Заключение.....	69
Список использованной литературы.....	71
Приложения.....	75

## Введение

На сегодняшний день гостиничный бизнес является одной из ведущих и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики, которая приносит многомиллионную прибыль по всему миру. В России с каждым годом растет количество гостиниц, что гораздо увеличивает конкуренцию. Такая конкуренция способствует тому, что гостиницы вынуждены бороться за выживание, расширяя свой спектр услуг и повышая их качество.

Гостиничный бизнес – это интересная и расширяющая кругозор сфера деятельности, которая привлекает как молодых специалистов, так и доставляет удовольствие тем, кто уже многие годы проработал в этой области. Специалисты, работающие в сфере гостеприимства должны обладать знаниями в области маркетинга, менеджмента и экономики современного туристского и гостиничного бизнеса. Такой специалист должен хорошо представлять себе структуру сложной и многофункциональной индустрии гостеприимства. Помимо всех этих знаний, каждый работник гостиницы должен быть приветливым, с хорошими манерами, отзывчивым и доброжелательным.

За последние десятилетия внедрение различных инновационных технологий привело к успешному развитию экономики многих стран. Технологический прогресс позволяет создавать новые и улучшать уже существующие предприятия различных направлений, том числе и гостиничных. Сегодня информационные технологии в индустрии гостеприимства применяются очень часто. Информационные технологии очень плотно переплелись и отразились на службе бронирования гостиницы. С процесса бронирования начинается обслуживание гостей и первый контакт при бронировании номера создает первое впечатление об отеле, поэтому этот процесс должен быть простым и понятным для гостя и в то же время точным и не затруднительным.

Сейчас сложно представить, как можно осуществлять бронирование при отсутствии компьютерных систем. Сейчас во всех гостиницах установлены