ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Содержание

Введение ……………………………………………………………………… 3

Глава I. Анализ современных систем бронирования номеров ……………… 8

1.1. Организация работы службы бронирования …………………………... 8

1.2. Технология бронирования номеров ……………………………………. 12

1.3. Управление отелем через автоматизированную систему ………………. 17

1.4. Виды автоматизированных систем управления гостиницей …………... 21

1.4.1. Fidelio Front Office …………………………………………………. 24

1.4.2. OPERA Enterprise Solution …………………………..………………. 30

Глава II. Характеристика отдела бронирования гостиницы The Lotte Hotel Moscow ………………………………………………………………………… 35

2.1. Общая информация о гостинице Lotte …………………………………. 35

2.2. Место службы бронирования в организационной структуре гостиницы Lotte ……………………………………………………………………...…… 40

2.3. Характеристика службы бронирования гостиницы Lotte ……………... 44

2.3.1. Структура и функции ………………………………………………….. 45

2.3.2. Виды бронирований ………………………………………………… 50

2.3.3. Оказание визовой поддержки ………………………………………... 51

2.4. Автоматизированная система бронирования гостиницы “Loris” ……..…. 53

Глава III. Рекомендации по усовершенствованию процесса бронирования и предложение оптимальной системы бронирования гостинице пять звезд 61

3.1. Перспективы развития компьютерных систем в индустрии гостеприимства (бронирования через Интернет) ……………………………………….…… 61

3.2. Предложения по усовершенствованию процесса бронирования …..….. 65

3.3. Предложение оптимальной системы бронирования отделу в гостинице пять звезд …………………………………………………………………….…. 69

Заключение ……………………………………………………………….……... 74

Список использованных источников ……………………………………….… 78

Приложение ……………………………………………………………….……. 81

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзe d ɕɔɑbɔɏ ɟqddɎqɏè

Введение

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Отдел бронирования является сердцем гостиницы, так как именно с разговора с сотрудниками отдела начитается знакомство гостя с гостиницей.

Служба бронирования выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования отражается на рентабельности отеля. Процесс бронирования может осуществляться различными техническими средствами — по телефону, Интернету, почте, факсу и т.п., однако именно от эффективной его организации зависит впечатление клиента об отеле, поэтому оператор по бронированию обязательно должен иметь профессиональную подготовку, телемаркетинговые навыки общения по телефону, проявить высокий профессионализм гостеприимства.

Отдел бронирования номеров в гостиницах функционирует как отдельное структурное звено управления и сейчас тенденция такова, что отдел подчиняется непосредственно начальнику по управлению доходами отеля, что подчеркивает важность работы отдела в организационной структуре предприятия. Такое тесное сотрудничество обусловлено стремлением к повышению эффективности от продаж комнат и оптимизацией доходов.

Основной функцией отдела является принятие заявок на резервирование и перенесение их в автоматизированную систему бронирования и управления отелем.

Сейчас уже трудно представить, но раньше сотрудники отдела бронирования обходились без современных устройств координации работы и резервировали номера по средствам списков, настенных графиков и таблиц этажей.

Сегодня информационные технологии в индустрии гостеприимства применяются повсеместно. В настоящее время на предприятиях индустрии

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзe d ɕɔɑbɔɏ ɟqddɎqɏè