

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Электронные технологии бронирования в современной гостиничной индустрии.....	6
1.1 Понятие бронирование, его виды и способы осуществления.....	6
1.2 Электронные технологии в гостиничном бизнесе, виды электронных систем бронирования.....	13
1.3 Роль электронных технологий бронирования для современного гостиничного бизнеса.....	29
1.4 Особенности эксплуатации электронных систем бронирования.....	32
Глава 2. Анализ деятельности гостиничного предприятия на примере гостиницы "Азимут Москва Олимпик".....	40
2.1 Характеристика и анализ деятельности гостиницы "Азимут Москва Олимпик".....	40
2.2 Анализ структуры и деятельности отдела бронирования гостиницы «Азимут Москва Олимпик».....	49
2.3 Электронные технологии бронирования, используемые в гостинице "Азимут Москва Олимпик" и экономическое обоснование преимущества их использования	56
2.4. Рекомендации по оптимизации процесса бронирования номеров в гостинице "Азимут Москва Олимпик" и повышению качества обслуживания гостей.....	63
Заключение.....	71
Список использованных источников.....	73
Приложения.....	75

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность бакалаврской работы заключается в том, что на сегодняшний день электронные технологии развиваются очень интенсивно и буквально заполняют собой все сферы человеческой деятельности, в том числе и сферу гостеприимства. Сегодня существует множество различных программ, приложений, которые облегчают современному туристу процесс организации поездки, дают возможность дистанционно оформлять документы, размещать различные заказы и находить наиболее подходящие варианты, а также значительно экономят время, позволяют всегда быть в курсе последних событий и контролировать текущее положение дел на туристском рынке. В частности, речь пойдет об электронных системах бронирования гостиничных номеров, которые активно используются как в крупных гостиничных сетях, так и в маленьких отелях. Помимо гостиниц электронные системы бронирования используют и туристические агентства, операторы.

Нами в работе освещены вопросы использования современных технологий в сфере гостеприимства, а именно электронных систем бронирования, ознакомление с их видами и назначением, а также изучение общей информации и теоретической части их эксплуатации. Во второй части работы основной целью ставится изучение и анализ деятельности гостиничного предприятия на примере гостиницы Азимут Москва Олимпик, и непосредственно работы отдела бронирования. Будут приведены конкретные примеры электронных систем бронирования, использующихся на гостиничном предприятии, дано их описание и методы работы. Затем будет проведена исследовательская работа, итоги которой покажут, какова же роль использования данных технологий и в чем заключается выгода.

Цель бакалаврской работы – рассмотреть роль электронных технологий бронирования в повышении загрузки гостиничного предприятия и качества обслуживания клиентов на примере гостиницы «Азимут Москва Олимпик».