

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/189596>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

ГЛАВА 1. КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ 6

1.1. Основные функции службы бронирования 6

1.2. Организация работы службы бронирования в гостинице 10

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РЫНКА СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ В РФ 13

2.1 Анализ особенностей систем интернет-бронирования «Agoda», «Booking», HRS, Hotels.com 13

2.2 Основные особенности международных систем, существующих на рынке систем бронирования

Заключение 22

Список литературы 23

Введение

В настоящее время как в нашей стране, так и за рубежом активными темпами развивается сфера туризма. Туристическая отрасль дает мощный импульс развития для самых разных предприятий, в том числе сервисных, торговых, а также предприятий гостиничной индустрии. Для последних основным условием эффективного функционирования является привлечение необходимого количества гостей, которые будут пользоваться различными услугами гостиничного предприятия, как основными, так и дополнительными. Для того, чтобы гости отеля или гостиницы смогли заселиться в выбранное место размещения функционируют особые службы – службы бронирования гостиничного предприятия. В крупных отелях и гостиничных комплексах служба бронирования является самостоятельной службой, которая подчиняется непосредственно управляющему гостиничным комплексом, в небольших гостиничных предприятиях служба бронирования зачастую является структурным подразделением службы приема и размещения. На службе бронирования лежит ряд ответственных задач, в том числе информирование клиентов о свободных номерах и дополнительных возможностях по размещению в гостинице, непосредственное осуществление бронирования выбранных гостем номеров и подтверждение бронирования, учет графика прибытия и выезда гостей из гостиничного предприятия и т.д.

Очевидно, что такой объем задач невозможно решить без помощи вспомогательных средств и инструментов службы бронирования, к которым можно отнести современные информационные системы бронирования. Необходимостью проведения детального анализа существующих на настоящий момент электронных сервисов бронирования, выявления их ключевых особенностей, преимуществ и недостатков и обусловлена актуальность настоящего исследования.

Целью курсовой работы является анализ рынка систем бронирования, которые могут использоваться в деятельности службы приема и размещения.

Для достижения названной цели необходимо решить ряд задач, в том числе:

- проанализировать основные функции и задачи службы бронирования гостиничного предприятия;
- изучить особенности функционирования службы бронирования в одном из гостиничных предприятий Санкт-Петербурга;
- провести анализ рынка систем и сервисов бронирования, в том числе и интернет-сервисов;
- сформулировать рекомендации по применению данных сервисов бронирования в работе гостиничного предприятия.

Объектом исследования настоящей курсовой работы является службы бронирования гостиничного предприятия;

Предметом исследования – особенности рынка систем бронирования, применяемых в повседневной деятельности служб приема и размещения, а также служб бронирования гостиничных предприятий. Среди методов исследования, использованных в курсовой работе следует отметить метод анализа и синтеза, метод обобщения и аналогии, метод формализации и др.

Анализ и подготовка материала по проблеме курсовой работы осуществлялись на базе отдела размещения и бронирования гостиничного предприятия «Four Seasons Lion Palace», который располагается в г. Санкт-

Петербург по адресу Вознесенский пр., 1.

Основная специализация гостиницы - предоставление полного спектра услуг по размещению и проживанию гостей. Отель ориентирован как на потребности туристов, приезжающих осмотреть достопримечательности столицы, так и деловых людей, которым необходимо легко доступное и комфортное место размещения на время командировки в г. Санкт-Петербург. Данные потребности отель полностью удовлетворяет – располагается в 5 километрах Эрмитажа, на расстоянии в 1 км от Невского проспекта, в 1,3 км Мариинского театра.

Структура работы обусловлена поставленными целью и задачами исследования и состоит из введения, двух глав основной части, заключения и списка

ГЛАВА 1. КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

1.1. Основные функции службы бронирования

Как уже отмечалось во введении к настоящей работе, в большинстве средних по количеству номеров гостиничных предприятий, служба приема размещения, как правило, отвечает за осуществление бронирования гостями номеров отеля или гостиницы. Данная служба также является ответственной за прием гостей гостиницы, их регистрацию и размещение, а также предоставление дополнительных услуг и информации. Также на службе приема и размещения гостиницы лежит обязанность по оформлению расчетов с гостями гостиничного предприятия.

Обслуживание гостей в гостинице прохождения практики представляет собой ряд этапов:

- бронирование (предварительный) заказ номера в гостинице;
- прием, регистрация и непосредственно размещение гостей;
- предоставление всех услуг по проживанию и питанию;
- предоставление некоторых дополнительных услуг для гостей отеля;
- организация расчетов с гостями при выезде из гостиницы.

На схеме ниже представлены основные этапы обслуживания гостей службой приема и размещения гостиницы.

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов/Серия "Закон и общество". - Ростов н/Д: "Феникс", 2012. - 384 с.
2. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. проф. Чудновского А.Д. - М., Ассоциация авторов и издателей "ТАНДЕМ". Издательство "ЭКМОС", 2011. - 352 с.
3. Гостеприимство. Документы. Информация. Полезные советы.: - М. Изд-во "Айыына", 2005. - 112 с.
4. Долматов Г.М. Международный туристский бизнес: история, реальность и перспективы.- Ростов-на-Дону: "Феникс", 2010. - 320 с.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 256 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovyie-raboty/kurovaya-rabota/189596>