

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ М. Д. Батраев
подпись инициалы, фамилия
« _____ » _____ 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы бронирования и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на примере гостиницы "Сосновый бор" в г. Ачинске
тема

Руководитель _____ доцент, канд.техн.наук О. М. Сергачева
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник _____ Р. Ю. Шахова
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер _____ О. М. Сергачева
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ М. Д. Батраев
(подпись) (инициалы, фамилия)
« ____ » _____ 2022 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме _____ **бакалаврской работы** _____
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Красноярск 2022

Студенту (ке)

Шаховой Руслане Юрьевне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ18-03БПГР направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ деятельности службы бронирования и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на примере гостиницы "Сосновый бор" в г. Ачинске

Утверждена приказом по университету от 23.03.2022 № 4548/с

Руководитель ВКР

О.М. Сергачева, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные представленные гостиницей «Сосновый бор», литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Организация деятельности службы бронирования
2. Анализ службы бронирования в гостинице «Сосновый бор»
3. Повышение эффективности деятельности службы бронирования гостиницы «Сосновый бор»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

О. М. Сергачева

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись)

Р. Ю. Шахова

(инициалы и фамилия студента(ки))

«06» апреля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Организация деятельности службы бронирования	7
1.1 Служба бронирования: основные термины, функции, персонал.....	9
1.2 Системы, виды и способы бронирования в гостинице	12
1.3 Виды заявок, алгоритм и методика их рассмотрения	16
1.4 Нормативная документация службы бронирования	21
1.5 Операционные стандарты службы бронирования.....	24
2 Анализ службы бронирования в гостинице «Сосновый бор»	32
2.1 Характеристика гостиницы «Сосновый бор»	32
2.2 Служба бронирования в гостинице «Сосновый бор»	44
2.3 Особенности бронирования в гостинице «Сосновый бор»	51
3 Повышение эффективности деятельности службы бронирования гостиницы «Сосновый бор»	61
3.1 Основные проблемы службы бронирования в гостинице «Сосновый бор».....	61
3.2 Рекомендации по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Сосновый бор».....	64
Заключение	77
Список использованных источников	80
Приложение А Лист заявки на бронирование через веб-сайт гостиницы «Сосновый бор»	84
Приложение Б Оценка эффективности работы веб-сайта гостиницы «Сосновый бор».....	85
Приложение В Прайс-лист АСУ «Вnovo PMS».....	86

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире многое создается удаленно. Благодаря телефонной связи и Интернету абсолютно каждый имеет возможность зарабатывать, получать образование, осуществлять покупки и многое другое онлайн.

Развитие интернет-сети не может не сказаться на гостиничном бизнесе. Гостиничные предприятия, имеющие свои сайты и использующие интернет-системы бронирования, получают новые высокоэффективные маркетинговые каналы продвижения своих услуг. Данная опция позволяет потенциальному гостю гостиницы заранее просмотреть номера – их оснащенность и интерьер, узнать о наличии необходимых желаемых услуг, а самое главное – гость имеет возможность выбрать желаемую дату и забронировать ее.

Бронирование – заказ номера или места в гостинице, осуществляемый предварительно (за несколько часов, дней или даже недель до даты въезда).

Бронирование имеет особое значение в качестве успешного пребывания в отеле. Заблаговременное бронирование желаемой услуги гостем, позволяет ему быть полностью уверенным в том, что по приезду гостя не будут подстерегать никакие трудности и неприятности.

Для того чтобы данная опция функционировала на гостиничном предприятии создается определенная служба, отвечающая за услуги бронирования – служба бронирования.

Служба бронирования определяет загрузку гостиницы, и соответственно эффективность ее работы. Успех предприятия и службы в частности зависит от специфики бронирования – комплексной автоматизации процессов бронирования, расчетов с гостями, агентами, туроператорами и хозяйственной деятельности.

Актуальность данной работы состоит в том, что в ней подробно рассматривается процесс бронирования, как важная часть доходности гостиницы, функции и процедуры современных программ и технологий по бронированию гостиничных номеров.

Целью данной выпускной квалификационной работы является анализ деятельности службы бронирования гостиницы «Сосновый бор» в городе Ачинске и определение способов совершенствования ее деятельности.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить основные понятия службы бронирования;
- изучить функции службы бронирования в гостинице;
- изучить системы, виды и способы бронирования в гостинице;
- рассмотреть организацию работы службы бронирования на примере гостиницы «Сосновый бор»;
- рассмотреть особенности бронирования службы бронирования в гостинице «Сосновый бор»;
- определить основные проблемы службы бронирования гостиницы «Сосновый бор»;
- разработать рекомендации по совершенствованию работы службы бронирования гостиницы «Сосновый бор».

Объектом исследования является служба бронирования в гостинице «Сосновый бор».

Предметом исследования является деятельность службы бронирования в гостинице «Сосновый бор».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и трех приложений. Общий объем работы составляет 83 страницы. Она иллюстрирована 9 рисунками, 20 таблицами. Список литературы включает в себя 38 источников.

1 Организация деятельности службы бронирования

Гостиничная деятельность – деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-то коллективное средство размещения, по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан.

Гостиница – это предприятие или комплекс предприятий, предоставляющие услугу (комплекс услуг), первоначально: размещения и питания.

В зависимости от целей путешествия клиентов выделяются следующие виды гостиниц: бизнес – отели, гостиницы, предназначенные для клиентов, пребывающих с познавательными целями, курортные отели и конгрессные отели. [2]

У каждого гостиничного предприятия есть определенные цели своей деятельности. Цели в основном экономические – извлечение прибыли, или социальные – развитие туризма посредством представления услуги проживания для людей, находящихся вне дома по каким-либо определенным причинам.

Для того, чтобы цели деятельности были осуществимы, предприятию нужно разработать четкую организацию своей работы – определить организационную структуру предприятия.

Организационная структура гостиницы – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей.

Сущность любой организационной структуры в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого из ее работников. [4]

Организационная структура гостиничного предприятия в основном состоит из нескольких служб. Данные представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы

Службы приема и размещения осуществляет обслуживание гостей (начиная с появления гостей в гостинице заканчивая оплатой пребывания). Данная служба обрабатывает информацию и передает все данные в другие службы. [1]

Служба управления номерным фондом и административно-хозяйственная служба занимается приемом гостей, оснащением номеров, координирует работу горничных, отвечающих за уборку номеров, холлов и внутренних помещений.

Инженерная служба отвечает за работу механической, электрической, отопительной, вентиляционной систем, водоснабжения и канализации и осуществляет профилактический и текущий ремонт не только номерного фонда и установленного в нем оборудования, но и всего гостиничного предприятия.

Служба маркетинга и продаж занимается продвижением гостиничного предприятия на рынке гостиничных услуг, анализирует удовлетворённость

гостей гостиничными услугами, определяет ценовую политику исходя из рыночной статистики, занимается поиском новых клиентов. [6]

Отдел кадров организует работу с персоналом: занимается приемом новых сотрудников на работу в гостиницу, составляет рабочие графики, определяет количество рабочих дней, выходных и больничных дней для расчета заработной платы, передавая данные в бухгалтерию.

Бухгалтерия (или бухгалтерский отдел) занимается финансовой деятельностью гостиничного предприятия. Через данную службу проходят любые денежные переводы: оплата поставок, инвестиции, выплата заработной платы, контроль издержек и т.д.

Служба питания организует питание клиентов, проживающих в гостинице. В структуре данной службы находятся рестораны, кофе, бары и др.

Служба безопасности отеля создается для обеспечения «порядка» в гостинице: защиты гостей, их имущества и имущества гостиницы от возможного ущерба.

Служба бронирования является одной из самых важных служб гостиницы. Посредством ее деятельности осуществляется загрузка номерного фонда предприятия.

Каждая служба имеет свой штат сотрудников, который возглавляет начальник (руководитель данного подразделения).

Таким образом, можно сказать, что гостиничное предприятие – сложная система, имеющая определенную организационную структуру, позволяющую вести успешную экономическую и социальную деятельность. Цели предприятия могут оправдаться только в том случае, если работа каждой службы предприятия будет четко построена.

1.1 Служба бронирования: основные термины, функции, персонал

Служба бронирования – служба, отвечающая за принятие предварительных заявок на номера в гостинице; передачу контактной и личной

информации о гостях в службу приема и размещения; изучение спроса на гостиничные места и анализ загрузки номерного фонда в прошедшие и предстоящие периоды.

Эффективность работы службы бронирования зависит от обеспечения полного взаимодействия с другими подразделениями гостиницы, такими как, служба эксплуатации номерного фонда, служба приема и размещения, служба питания, сектора транспорта, досуга, организации делового сотрудничества. [11]

Взаимодействие службы бронирования и службы эксплуатации номерного фонда осуществляется посредством передачи информации о забронированных номерах, их количестве, и сроках бронирования. Это связано с тем, что к основным функциям службы эксплуатации номерного фонда относится поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния номеров и общественных помещений.

Это позволяет службе бронирования отслеживать загрузку номерного фонда гостиницы и избегать неточности информации о занятости номеров при осуществлении заказов на номера.

Сотрудничество службы бронирования со службой питания заключается в том, чтобы организовать поступление заявок на организацию мероприятий и передать информацию о рационе питания гостей. [28]

Важное значение имеет взаимодействие с транспортным сектором. В связи с этим гостям предоставляется возможность воспользоваться трансфером, забронировать и приобрести проездные документы на все виды транспорта.

Передача информации в сектор развлечения, досуга и спорта занимает важное место в организации отдыха для гостей, в общественной инфраструктуре индустрии гостеприимства и решает следующие задачи: развлечения, оптимизации настроения, развитие культуры, правильной организации досуга каждого гостя.

Таким же главным аспектом деятельности службы бронирования является то, что в гостиницу поступает большое количество заявок от туристов

бизнес сегмента. Данные заявки направлены на бронирование конференц-залов для организации деловых встреч и семинаров. Именно этот аспект дает возможность гостинице обеспечить себе стабильный приток бизнес-туристов, которые в свою очередь являются источниками высокой доходности.

Функциями службы бронирования являются:

- прием заявок и их обработка;
- составление необходимой документации – графиков заезда на каждый период (день, неделя, квартал, год), карты движения номерного фонда;
- изучение спроса на гостиничные услуги;
- информирование о расценках пакетов услуг; правилах раннего заезда и позднего выезда; о размере, расположении, комплектации номерного фонда.

Функции бронирования осуществляют либо менеджеры отдела бронирования гостиницы, либо непосредственно сотрудники службы бронирования.

Службу бронирования возглавляет менеджер, который находится на одном служебном уровне с главным администратором и подчиняется управляющему и директору гостиницы. Он координирует работу отдела; контролирует процесс обучения развития персонала данной службы; решает проблемные вопросы в ходе деятельности службы; отслеживает правильность процедуры бронирования в соответствии со стандартами; отвечает за поступление индивидуальных и групповых заявок. [13]

Главными должностными обязанностями менеджера, возглавляющего службу бронирования, является умение быстро и качественно обрабатывать заявки (заводить карту бронирования); отвечать на вопросы потенциального гостя о будущем пребывании в гостинице; владеть информацией о бронировании и размещении; определять возможности большего спроса для увеличения стоимости услуг и, в дальнейшем, доходности гостиницы.

Служба бронирования в целом должна обеспечивать полную загрузку номерного фонда; следить за его положением; составлять формы заявок на бронирования и размещать их на сайте; обрабатывать заявки на размещение;

уточнять информацию у гостя о необходимости дополнительных услуг; предоставлять визовую поддержку или трансфер, узнавать актуальность запроса на бронирование; передавать информацию о «пустых» номерах в службу приема и размещения для дальнейшей их продажи.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что служба бронирования в гостинице является самостоятельным подразделением, взаимодействующим со всеми основными службами гостиничного предприятия, для успешной организации полного цикла работы.

1.2 Системы, виды и способы бронирования в гостинице

В настоящее время во многих гостиничных предприятиях, входящих в ту или иную гостиничную цепь, используется присоединенная система бронирования, которая дает возможность гостю забронировать любой номер из любой гостиницы данной гостиничной цепи, что оптимизирует процесс бронирования и уменьшает количество расходов. Это позволяет одной гостинице, в случае большой загрузки номерного фонда перенаправить заявку в любой другой филиал, тем самым сохранив гостя, конечно же, уведомив его о переводе в другую гостиницу. [34]

Противоположной системой является неприсоединенная система бронирования, которая используется в несетевых гостиницах.

Независимые гостиничные предприятия при этой системе имеют возможность заключить договор с несколькими центрами систем бронирования, с круглосуточным режимом работы. Это позволяет гостинице, в случае большой загрузки, нанять дополнительный штат персонала. Центры систем бронирования обмениваются информацией о загрузке друг с другом и с гостиницами.

Кроме систем бронирования, существуют и виды бронирования:

- гарантированное;
- негарантированное;

– двойное (сверхбронирование).

Гарантированное бронирование – это бронирование, при котором бронь за номером сохраняется за гостем, пока он не прибудет в гостиницу (в основном одни сутки). В данном случае, гость может приехать в любое время, и он гарантирует оплатить размещение в любом случае даже если он не заедет в номер. Отмена брони может производиться только до определенного времени, которое устанавливается гостиницей.

В случае гарантированного бронирования и неявки (без отмены брони по установленным правилам), на гостя налагаются штрафные санкции.

Способы гарантированного бронирования:

– внос предоплаты в гостиницу за какой-либо определенный срок, установленный гостиничным предприятием (от 1 дня до нескольких недель);

– гарантия по кредитной карте, что позволяет гостинице, в случае отсутствия заезда и отмены брони до установленного времени, начислить или списать сумму санкции на кредитную ночь в размере стоимости одной ночи. После этого банк гостя оплачивает данную сумму гостинице и выписывает долг владельцу кредитной карты;

– депозит (при отсутствии перевода и гарантии кредитной карты). Размер депозита: пребывание гостя более 1 суток – не менее 50% стоимости полного срока проживания гостя; более 1 суток – 100% оплата стоимости 1 суток проживания; дополнительные услуги – 25% от стоимости основного депозита;

– гарантия компанией (составляется официальное письмо, гарантирующее полное возмещение стоимости 1 ночи проживания, в котором содержится информация о сроках отмены бронирования, название компании. Подобные письма принимаются только от тех компаний, которые на протяжении долгого сотрудничества показывали стабильность их финансового положения;

– ваучеры от туроператоров – этот платежный документ, гарантирует оплату всего срока проживания и дополнительных услуг, в случае неявки, и используется только если, гость покупает свои услуги размещения в турфирме.

Негарантированное бронирование – это бронирование, позволяющее закрепить бронь за гостем до определенного часа. При условии того, что гость не заселился в номер до определенного времени (исходя из загруженности гостиницы до 16:00 или 18:00 час.), то гостиница может провести отмену данного бронирования, тем самым это номер освобождается для дальнейшей его продажи.

Заявки на бронирование и его отмену в обязательном порядке регистрируются. В случае, когда менеджер не зарегистрировал заявку, возникает большой риск того, что номер останется непроданным и доход будет потерян.

Отмена бронирования за двое суток осуществляется бесплатно. Об этом в обязательном порядке сообщает менеджер службы бронирования при подтверждении бронирования и в день заезда до 12 часов.

Подтверждение заявки – уведомление, содержащие номер подтверждения, дату прибытия и выбытия, категорию номера, количество гостей и кроватей, о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице. [9]

В соответствии с законодательством заявка на бронирование равна контракту со всеми вытекающими юридическими последствиями.

Методами оплаты при негарантированном бронировании являются наличный расчет, оплата по карте и авансовый депозит.

Двойное бронирование (сверхбронирование) – это бронирование, при котором гость имеет возможность забронировать больше мест, чем имеется в наличии у гостиницы. Данная опция используется только в определенные периоды, когда спрос на гостиничные услуги превышает предложение. Таким образом, гостиница предоставляет большее количество номеров, чем имеется на данный момент, тем самым рискуя отказать гостю перед датой заезда. Именно поэтому, двойное бронирование должно быть тщательно продумано и четко регулироваться. [18]

В случае невозможности выполнения обязательств по заявкам, гостиница

может заработать себе плохое отношение от гостей, чей заказ не был исполнен.

Прием заявок на бронирование осуществляется несколькими способами:

- по телефону;
- по факсу;
- по почте;
- через сайт гостиницы;
- с помощью компьютерных систем бронирования.

Необходимая информация для заявки на бронирование:

- дата и время заезда и отъезда;
- число гостей;
- категория номера (люкс, апартамент, экономический класс, бизнес-класс);
- услуги в номере (наличие ванны, душа, телевизора, холодильника, сейфа, мини-бара и т.д.);
- услуги питания (только завтрак, полупансион, полный пансион);
- цена (при указании цены следует точно определить, за что платит гость, – за все время пребывания, за один день пребывания, за каждого проживающего, только за размещение и питание, за размещение и завтрак и т.п.)
- фамилия и инициалы того, кто будет оплачивать счет (или название организации с реквизитами – наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке и т.д.).

В случае оплаты услуг организацией, гостиница направляет подтверждение бронирование самой организации.

- вид оплаты (наличная, безналичная, с использованием кредитной карточки);
- особые пожелания (заранее забронировать стол в ресторане, трансфер, возможность держать в номере животное и т.д.).

Исходя из всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что у бронирования есть две системы: присоединенная и неприсоединенная;

несколько видов бронирования: гарантированное, негарантированное, двойное. Прием заявок на бронирование осуществляется несколькими способами: по телефону; по факсу; по почте; через сайт гостиницы; с помощью компьютерных систем бронирования. [25]

1.3 Виды заявок, алгоритм и методика их рассмотрения

Заявка на бронирование – это заявление на необходимость гостя в размещении в определенные сроки в гостинице.

Существует несколько видов заявок:

1. По дате заезда:

- текущие;
- перспективные заявки на текущий период;
- перспективные.

Текущие заявки – это заявки (индивидуальные или групповые), которые были поданы в день размещения гостей. Заказчиками могут являться физические лица, организации и туристические фирмы.

Перспективные заявки на текущий период – заявки, поданные на текущий период. [17]

Перспективные – заявки, поданные на следующие периоды.

2. По форме оплаты:

- за наличный расчет;
- по безналичному расчету.

3. По способу поступления:

- по телефону;
- по факсу;
- по почте;
- через сайт гостиницы;
- с помощью компьютерных систем бронирования.

4. По гражданству гостей:

- граждане Российской Федерации (РФ);
- граждане содружества независимых государств (СНГ);
- иностранные граждане.

Заявки для лиц с разным гражданством принимаются отдельно.

Совместное рассмотрение заявок осуществляется только если гости будут проживать в одном номере (в заявке указывается имя и фамилия гостя в русской транскрипции).

5. По числу человек:

- индивидуальные заявки;
- групповые заявки (не менее 5 номеров по одной заявке, с одной датой заезда и выезда).

К каждой заявке обязательно подписывают количество человек и номеров с категориями. К групповой заявке дополнительно от организации добавляется список, заверенный печатью и подписью ответственного лица, по которому при заселении гостей будет происходить регистрация. [7]

6. По продлению проживания:

- продление на 1 сутки;
- продление свыше 1 суток.

Данные заявки составляются как новые.

7. Заявки на подселение.

8. Заявки на перевод из одного номера в другой.

9. Заявки на размещение персонала. Данные заявки поступают от сотрудника в письменном виде главному менеджеру службы бронирования для рассмотрения, последующего подтверждения службой и передачи генеральному директору или его заместителю. После этого главный менеджер регистрирует эту заявку в реестре.

10. Заявки на отказ, изменения, дополнения бронирования.

Существует два вида отказов: аннуляция – отказ от предварительного резервирования не менее чем за сутки до даты заезда; неявка – отказ от

предварительного резервирования в день заезда или отсутствия клиента в отеле в день заезда без всякого уведомления.

11. Заявки на квотные номера.

Алгоритм рассмотрения заявок состоит из нескольких этапов. Данные приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы рассмотрения заявок

Этапы бронирования	Наименование этапа	Описание
Этап 1	Принятие заявки к рассмотрению	Заявка уже зарегистрирована в системе поступивших заявок. Заявке присваивается номер. Заказчику в это время присылается уведомление о том, что его заявка принята и зарегистрирована под определенным номером. Также сообщаются сроки рассмотрения данной заявки.
Этап 2	Принятие решения на предоставление места	Менеджер, возглавляющий службу бронирования, анализирует загрузку предприятия в данный момент и принимает решение о предоставлении места. В случае наличия свободных подходящих номеров, менеджер отправляет заказчику уведомление о подтверждении его бронирования и присваивает номер брони. (регистрационный номер брони зачастую совпадает с номером заявки на бронирование)
Этап 3	Определение конкретного места	За несколько часов до заезда определяется конкретное место (номера) по заявке на бронирование.
Этап 4	Расчет с заказчиком по прибытию и присвоение статуса номерам	Как только номер закреплен за гостем, менеджер ожидает его прибытия в гостиницу. После того, как гость прибыл, на стойке приема и размещения производится оплата номера (в случае предварительного расчета) и заполнение статуса номеров со «свободен» на «занят».

Исходя из количества видов заявок и этапов их рассмотрения гостиницы все чаще и чаще переходят на автоматизированные системы управления (АСУ)

для улучшения качества и скорости работы.

На данный момент в гостиничном бизнесе существуют несколько основных критериев для подбора одной из автоматизированных систем управления гостиничным предприятием с точки зрения финансовых вложений:

1. Конкуренентоспособность;
2. Повышение производительности;
3. Удобство использования системы для оптимизации каждого подразделения гостиницы;
4. Мощность функциональных возможностей управления;
5. Использование всех существующих каналов продаж;
6. Возможность финансового контроля системы;
7. Управление прибылью;
8. Организация мероприятий;
9. Возможность индивидуального и группового бронирования;
10. Развитие в соответствии с рыночными требованиями.

Данные критерии АСУ позволяют гостинице четко организовать работу каждого подразделения, службы, оптимизируя работу в одном месте. [1]

На данный момент самыми популярными в использовании автоматизированными системами управления являются:

1. Система управления гостиницей (PMS – Property Management System):
Micros Fidelio, Lodging Touch LIBICA, Epitome PMS, Amadetis PMS, OPERA, Optima, Senium, Nimeta, Эдельвейс, Отель 3, KEI Hotel, UCS Sheiter, Парус-Отель, Галактика;
2. Система управления рестораном (Point Of Sales):
Epitome POS, InfoGenesis POS, Rkeeper, Micros, Парус-Ресторан, 1С: Предприятие 8: Ресторан;
3. Система управления мероприятиями (Sales & Catering):
Sky ware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service;

4. Система телефонного сервиса (Telephone Management System):
Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity Meridian, GDX, Bosch, Panasonic;
5. Система электронных ключей (Key System):
VingCard, Timelox, TESA, CISA, Salto, Onity, Messerschmitt, Saflok, Inhova;
6. Система электронных минибаров (Mini-bar System):
Fidelio Suite 8, Opera Property Interfaces;
7. Система интерактивного телевидения (Video Services System):
General Satellite, GuestLink;
8. Система энергосбережения (Energy Management System):
StruxureWare software, Powerstar, Hotelstar;
9. Система обработки кредитных карт (Credit Card Authorization System):
Mercury Payment Systems, Tsys Acquiring Solutions, Heartland Payment Systems;
10. Система складского учета и калькуляции (Food & Beverage):
Quintiq, Libra F&B;
11. Система финансово-бухгалтерского учета (Accounting System):
Scala, Navision, 1С;
12. Система центрального бронирования (Central Reservation System):
Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Worldspan, Abacus, Infini, Core CRO;
13. Система Интернет бронирования (Web Reservation System):
Genares, Pegasus IDS Systems;
14. Система кадрового учета (Human Resource System):
Faraon, mySAP HR, ScaiaHR, E-Staff, 1С;
15. Система безопасности (Security System):
Access Control Systems, 2-WAY 9000 Remote Start.

Наиболее популярными на этом рынке являются западные системы – «Micros Fidelio», «Lodging Touch LIBICA», Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; российские разработки – «Nimeta», «Эдельвейс», «Отель», «KEI Hotel», «UCS Shelter», соответствующие модули корпоративных систем Галактика и Парус.

Любые организационные системы разделяют на два направления: фронт-офис (внешние бизнес-процессы) и бэк-офис (внутренние бизнес-процессы).

Фронт-офис – это структура работы, которая напрямую взаимодействует с гостями гостиницы (служба приема и размещения, служба бронирования, служба маркетинга и продаж).

Бэк-офис – это структура работы, которая не взаимодействует с гостями, проживающими в гостинице. Это бухгалтерия, отделы логистики, отделы снабжения и т.д.

АСУ позволяет службе бронирования централизованно выполнять свои функции, такие как рассмотрение заявок и составление регистрационных карт, передачи информации в другие подразделения. [31]

В заключении к вышесказанному, можно сделать вывод о том, что существует несколько видов заявок на бронирование (по дате заезда; по форме оплаты; по способу поступления; по гражданству гостей; по числу человек; по продлению проживания; заявки на подселение; заявки на перевод из одного номера в другой; заявки на размещение персонала; заявки на отказ, изменения, дополнения бронирования; заявки на квотные номера) и алгоритм их рассмотрения достаточно большой, состоящий из нескольких этапов (принятие заявки к рассмотрению; принятие решения на предоставление места; определение конкретного места; расчет с заказчиком по прибытию и присвоение статуса номерам) и большое количество автоматизированных систем управления, которые помогают улучшить качество работы службы бронирования на всех этапах рассмотрения заявок.

1.4 Нормативная документация службы бронирования

Каждая гостиница предоставляет свои услуги в соответствии с нормативными документами, регламентирующими деятельность каждого подразделения. [21]

Основными нормативными документами для ведения гостиничного бизнеса (в т.ч. и службы бронирования гостиницы) являются:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей".

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

2. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 11.10.2021) "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

В соответствии с данным Постановлением осуществляется регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ по месту пребывания в гостинице.

3. Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 26.05.2021) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

В соответствии с данным Постановлением осуществляется постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания.

4. Федеральный закон РФ от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при осуществлении учета перемещений иностранных граждан и лиц без гражданства, связанных с их въездом в РФ, транзитным проездом через территорию РФ, передвижением по территории РФ при выборе и изменении места пребывания или жительства в пределах РФ либо выездом из РФ.

5. Федеральный закон РФ от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 16.04.2022) «О пожарной безопасности».

Настоящий Федеральный закон определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в РФ, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства.

6. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об основах туристской деятельности».

Настоящий ФЗ определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в РФ, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ.

7. Федеральный закон РФ от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Настоящий ФЗ регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

8. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

9. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г.;

10. Внутренние стандарты гостиничного предприятия.

Нормативная документация позволяет оптимизировать деятельность гостиницы, повысить качество продукции, снизить затраты на работу. В гостиничном предприятии существуют такие нормативные документы, как нормативные документы Российской Федерации, международная нормативная документация, ГОСТы, внутренние стандарты, операционные стандарты службы бронирования).

1.5 Операционные стандарты службы бронирования

Операционные стандарты регламентируют основные бизнес-процессы высшего и среднего уровня, такие как, например, обеспечение гарантий при бронировании номера, взаимодействие отделов гостиницы со складом (оформление требований на склад, получение продукции и её учет), прием сотрудника на работу, организацию обучения, проведение оценки деятельности линейных сотрудников и менеджеров всех уровней, проведение инвентаризаций, закупку продуктов и сырья, и многое другое. Основой для операционных стандартов служат ключевые политики предприятия в

различных сферах деятельности, направленные на выполнение стратегических задач – политика в области закупок, кадровая политика, финансовая политика, политика продаж, политика безопасности продуктов питания и напитков, политика в области качества и др.

Стандарты рабочих процедур описывают бизнес-процессы базового уровня – непосредственно рабочие процедуры, при выполнении которых обеспечивается требуемое качество обслуживания, такие как например, регистрация гостя при въезде, уборка в гостевом номере, подача блюда в ресторане, прием заказа в рум-сервисе, приготовление и подача коктейля, технологическая обработка сырья и продуктов на кухне и многое другое.

Операционные стандарты службы бронирования рассмотрены ниже:

- сотрудник должен разговаривать с улыбкой в голосе, дружелюбно, приятным голосом, полным энтузиазма;

- бронирование должно осуществляться 24 часа в сутки. В ситуации, когда менеджеры по резервированию не справляются с заявками, на звонки должны отвечать сотрудники службы приема и размещения;

- при необходимости в период отпусков бронирование осуществляет служба приема и размещения;

- на телефонные звонки следует отвечать в соответствии со стандартом ведения телефонных переговоров;

- с целью персонификации звонка установите имя звонящего и упоминайте его как можно чаще в разговоре;

- следует узнать, как можно больше информации о звонящем и зафиксируйте ее;

- использовать любую возможность продать;

- предлагать лучшие из доступных для резервирования номеров на данную дату;

- стараться дополнительно продать услуги гостиницы;

- продвигать услуги и средства обслуживания гостиницы;

– сотрудник, осуществляющий бронирование, должен знать все детали в отношении всех имеющихся расценок, пакетов и мероприятий, проводимых в гостинице; описания гостиницы и ее услуг; правил и политики бронирования и оплаты; правил раннего заезда и позднего выезда; описания номеров (размер, расположение, оборудование и удобства); типа кровати; времени расчетного часа и освобождения номера; режима работы ресторана и других сервисных служб; банкетных, бизнес- и конференц- возможностей гостиницы; охраняемой автостоянки; остановок общественного транспорта вблизи гостиницы; городских достопримечательностей и других объектов туристского интереса; заказа трансфера в аэропорт и из аэропорта; аренды автомобиля;

– информация по бронированию должна быть полной и точной;

– все брони, осуществляемые по факсу или электронной почте, должны вводиться в систему в течение двух часов после поступления. Все заявки, которые поступают вне рабочего времени, должны вводиться в систему на следующий день до полудня;

– подтверждение заявки на бронирование, полученной в гостинице по факсу или электронной почте, должны быть отправлены в течение 24 часов с момента получения. [23]

Принятие заявки на бронирования состоит из нескольких аспектов:

1. Следует ответить на звонок в течение 3-х гудков;
2. Если сотрудник не ответил в течение 3-х гудков, принести извинения;
3. Отвечать на звонок подобающим образом, приветствием, называя гостиницу и себя, используя нормы телефонного этикета;
4. Удостовериться в правильности написания имени звонившего, если это необходимо;
5. Уточнить дату заезда и количество дней проживания, и приблизительное время заезда и выезда;
6. Узнать информацию о том, останавливался ли он в данной гостинице ранее;

7. Уточнить количество гостей;
8. Установить тип номера, необходимого гостю;
9. Описать все условия в номере;
10. Узнать номер телефона (факса) звонившего;
11. Узнать адрес электронной почты;
12. Повторить все детали бронирования для уточнения информации;
13. Сообщить гостю номер заявки о бронировании;
14. Поблагодарить гостя.

При принятии заявки на бронирование, сотрудник обязан заполнить стандартную форму принятия заявки на бронирование, в которой фиксируется вся полученная информация, включая имя сотрудника, принявшего ее. Отрывная копия подшивается в папку (Бронирование) для хранения в отделе приема и размещения. [14]

Особенности раннего заезда и позднего выезда:

– если гость информирует администратора о ранний заезде или позднем выезде, администратор проверяет наличие номеров для гостей, которые должны заехать и если номера есть, то он информирует гостя о необходимости доплаты за проживание;

– проинформировать о правилах раннего заезда и позднего выезда.

Например, ранний заезд – 50% стоимости суток согласно прейскуранту, действующему на дату заезда. Размещение ранее 14:00 по московскому времени дня заезда не является гарантированным и может быть осуществлено при наличии свободных чистых номеров соответствующей категории. При размещении гостя с 0:00 до 14:00 дня заезда плата за проживание взимается в размере стоимости половины суток проживания (без стоимости дополнительных услуг, включая питание) при условии его дальнейшего проживания после 12:00 дня заезда.

Или поздний выезд – 50% стоимости суток согласно прейскуранту, действующему на дату выезда. В случае позднего выезда гостя (после 12:00 по московскому времени дня выезда), плата за проживание взимается в

следующем порядке: до определенного времени в день выезда – плата за половину суток проживания (без питания); от определенного времени в день выезда – плата за полные сутки проживания (без питания).

Оказание услуги «Поздний выезд» не является гарантированной и возможно только при наличии свободных номеров в день оказания услуги, поэтому стоит заранее проинформировать службу приема и размещения о необходимости позднего выезда.

– Всегда стоит проверять наличие мест до подтверждения бронирования. При невозможности предоставить размещение предлагайте гостю другие категории номеров и/или другие ближайшие даты;

– важно, чтобы в АСУ была зарегистрирована вся полученная информация: имя гостя (имя посредника, резервирующего номер); адрес, номер телефона, факса, электронной почты (название и реквизиты компании, если заказ сделан от имени компании); даты прибытия и отъезда; категория номера; количество гостей; предпочтения и особые пожелания гостя; согласованный тариф; данные кредитной карты (если необходимо); номер рейса и время прибытия транспортного средства в случае заказа трансфера; способ оплаты;

– обрабатывая заказ на ресторан, оздоровительный центр и др., выясните и зафиксируйте: имя гостя; время заказа; название ресторана/бара и число гостей; название процедуры/услуги;

– всегда проверять и подтверждать возможность предоставления услуги. Ввести данные в АСУ и поблагодарить гостя за заказ;

– сообщить гостю номер подтверждения;
– ответы на все запросы должны быть отправлены в течение рабочего дня;

– заявки на размещение групп, принятые службой приема и размещения после окончания работы отдела бронирования, должны быть обработаны менеджерами по бронированию до полудня следующего дня. На заявки от индивидуальных гостей, принятые после окончания работы отдела бронирования, направляют ответ сотрудники службы приема и размещения;

– для подтверждения резервирования использовать шаблон электронной почты, где указаны все детали резервирования. В АСУ заполняйте аналогичный шаблон;

– при подтверждении бронирования должны использоваться бланки/бумага с логотипом гостиницы с целью рекламы предоставляемых услуг;

– вся письменная корреспонденция должна регистрироваться, ее копии должны быть переданы в службу приема и размещения.

Требования к бронированию, аннуляции и незаездов следующие:

– сотрудники отдела бронирования должны быть очень внимательны при обработке документации по внесенным депозитам, аннуляции бронирования и незаездов в соответствии с договорами;

– в договорах обязательно должна быть определена ответственность гостя за несвоевременное снятие брони и незаезд;

– с целью обеспечения безопасности интересов гостиницы в подобных ситуациях уполномоченные сотрудники должны иметь быстрый доступ к реквизитам кредитных карт и формам депозита;

– отдел бронирования должен быть проинформирован утром обо всех незаездах;

– незаезды должны сохраняться в АСУ и не должны быть отменены в случае, если гость прибывает следующим днем. В АСУ необходимо зафиксировать, что первая ночь – незаезд;

– различают гарантированное и негарантированное бронирование;

– все гости должны осознавать значение статуса бронирования;

– гость должен быть хорошо осведомлен, когда необходимо делать предоплату;

– если согласовано, что оплата будет производиться компанией, то для бронирования достаточно названия и адреса компании;

– финансовая служба проверяет оплату, производимую компанией;

- менеджеры по бронированию и персонал службы приема и размещения должны быть очень внимательными, отменяя бронь;
- аннулировать можно только негарантированное бронирование при условии, что гостя проинформировали о значении статуса негарантированного бронирования;
- негарантированный заказ следует аннулировать к 18.00, но, следуя подходу, ориентированному на гостей, нужно приложить все усилия, чтобы разместить его;
- если в гостинице нет свободных мест, предлагайте постоянным гостям альтернативное размещение подобного уровня;
- в случае гарантированного бронирования следует сохранять номер за гостем в течение одних суток от даты заезда;
- за гарантированные незаезды с гостей взимаются штрафные санкции на следующий день.

Операционные стандарты позволяют предприятию функционировать нормативно. В гостиничном предприятии у службы бронирования есть несколько подразделений операционных стандартов, регулирующих деятельность каждого аспекта работы (служба бронирования; принятие заявки на бронирование; ранний заезд и поздний выезд; обработка письменного резервирования; статусы бронирования, аннуляция и незаезды). [27]

Персонал, выполняющий данные должностные требования, обеспечивает высокое качество обслуживания, что дает гостинице стабильную загрузку предприятия, так как гости хотят возвращаться в гостиницу снова и снова.

Таким образом, можно сделать вывод о том, гостиничное предприятие – сложная система, имеющая определенную организацию для успешной экономической и социальной деятельности. В организационной структуре гостиничного предприятия служба бронирования имеет одну из лидирующих позиций в рейтинге важности служб для успешной деятельности гостиницы и является самостоятельным подразделением, взаимодействующим со всеми службами гостиничного предприятия, для организации полного цикла работы.

Главной задачей службы бронирования является непосредственное бронирование услуги гостиницы, которое имеет две системы: присоединенная и неприсоединенная; несколько видов: гарантированное, негарантированное, двойное. Прием заявок на бронирование (по дате заезда; по форме оплаты; по способу поступления; по гражданству гостей; по числу человек; по продлению проживания; заявки на подселение; заявки на перевод из одного номера в другой; заявки на размещение персонала; заявки на отказ, изменения, дополнения бронирования; заявки на квотные номера) осуществляется несколькими способами: по телефону; по факсу; по почте; через сайт гостиницы; с помощью компьютерных систем бронирования. [32]

Алгоритм их рассмотрения достаточно большой, состоящий из нескольких этапов (принятие заявки к рассмотрению; принятие решения на предоставление места; определение конкретного места; расчет с заказчиком по прибытию и присвоение статуса номерам).

Для того, чтобы улучшить качество работы службы и сократить время обслуживания многие предприятия переходят на различные автоматизированные системы управления.

В гостиничном предприятии существуют такие нормативные документы, как нормативные документы Российской Федерации, международная нормативная документация, ГОСТы, внутренние стандарты, операционные стандарты службы бронирования), позволяющие оптимизировать деятельность гостиницы, повысить качество продукции, снизить затраты на работу. [15]

Персонал, выполняющий данные должностные требования, обеспечивает высокое качество обслуживания, что дает гостинице стабильную загрузку предприятия, так как гости хотят возвращаться в гостиницу снова и снова.

**2 Анализ службы бронирования в гостинице «Сосновый бор» -
изъято**

**3 Повышение эффективности деятельности службы бронирования
гостиницы «Сосновый бор» - изъято**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ - изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство : организация, управление, обслуживание : учебное пособие / С. И. Байлик. – 3-е издание, стереотипное. - Киев : Дакор, 2016. – 284 с.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : практикум / Л. В. Баумгартен. – Москва : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с.
3. Белозерова, Ю. М. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие /Ю.М. Белозерова. – Москва : ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 512 с.
4. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. – Москва : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. – 224 с.
5. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 224 с.
6. Бронникова, Т.С. Маркетинг. Теория, методика, практика : учебное пособие Т. С. Бронникова. - Москва : Кнорус, 2012. - 208 с.
7. Буранцева, Э. Р. Современные маркетинговые стратегии международных гостиничных компаний : учебное пособие / Э. Р. Буранцева, - Москва : КДУ, 2010. - 189 с.
8. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Логос, 2008. – 319 с.
9. Васильев В.Е. Компьютерная графика для гостиниц и отелей: Учеб. пособие. – Санкт-Петербург : СЗТУ, 2015. – 101 с.
10. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 384 с.
11. Джанджугазова Е.А., Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях развития цифровой экономики в России//Сервис plus. -2018. -Т. 12. -№ 3. -С. 96-104.

12. Егоров, В. Н. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для студентов вузов / В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 1071 с.
13. Иванов, В. В. Гостиничный менеджмент : справочное пособие / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2007. – 383 с.
14. Ильина Е.Л., Латкин А.Н., Валединская Е.Н. Закономерности и современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма//В сборнике: Экономика и управление народным хозяйством: генезис, современное состояние и перспективы развития Материалы II Международной научно-практической конференции. В 2-х частях. -2018. -С. 184-189.
15. Карпова, Г.А. Маркетинговые исследования рынка курортно - туристических услуг : сборник / Г.А. Карпова. - Санкт-Петербург, 2002. 218 с.
16. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебник для студентов Е. Н. Кнышова . - Москва : ИД Форум : Инфра, 2013. - 211 с.
17. Кобяк М.В., Ильина Е.Л., Латкин А.Н. Современные тенденции в гостиничном бизнесе, влияющие на развитие опыта клиентов//В сборнике: Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта Сборник статей. Москва, 2019. -С. 174-178.
18. Ковальчук, А.П., Блинова, Е.А. Управление конкурентоспособностью предприятий индустрии гостеприимства в современных условиях в России//Российское предпринимательство. -2017. -Т. 18. -№ 6. -С. 917-928.
19. Ковальчук А.П., Блинова Е.А., Дедусенко Е.А. Повышение конкурентоспособности российских предприятий индустрии гостеприимства и туризма в современных условиях//Российский экономический интернет-журнал. -2016. -№ 4. -С. 25.
20. Козлов Д.А. Особенности предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации// В сборнике: «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства и туризма» сборник статей международной научно-практической конференции. -2016. -С. 80-85.

21. Кони́на, Н.Ю. Конку́рентоспособность фирмы в глобальном мире : учебник / Н. Ю. Кони́на. - Москва : Проспект, 2012. - 272 с.
22. Корне́ев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н. В. Корне́ев, Ю. В. Корне́ева.- Москва : Академия, 2015. – 284 с.
23. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А.С. Кусков. – 2-е изд., испр. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. – 348 с.
24. Латкин А.Н., Ильина Е.Л., Петелина А.В. Современные маркетинговые методы продвижения гостиничного продукта//В книге: Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства и туризма сборник статей. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. Уфа, 2017. -С. 129-134.
25. Лесник А. А. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.А. Лесник. - Москва : ИЦ Интермедия, 2014. - 272 с.
26. Попов Л.А., Милорадов К.А. Направления цифровой трансформации индустрии гостеприимства//В сборнике: Взгляд поколения XXI века на будущее цифровой экономики сборник статей преподавателей IX Международной научно-практической конференции «Современная экономика: концепции и модели инновационного развития». -2018. -С. 540-544.
27. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов / М. Райли ; Пер. с англ. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с.
28. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2012. – 132 с.
29. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. – Москва : Дашков и К, 2016. – 204 с.

30. Синяева, И. М. Маркетинг и реклама в индустрии гостеприимства : учебник для студентов вузов / И. М. Синяева. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 495 с.
31. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие / С. С. Скобкин. – Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 496 с.
32. Соловьев, Б. А. Маркетинг : учебник / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов; Российская экономическая академия им. Г.В. Плеханова. – Москва : ИНФРА-М, 2009. – 336 с.
33. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304 с.
34. Тимофеев, М. И. Маркетинг : учеб. пособие / М. И. Тимофеев. – 2-е изд. – Москва : РИОР, 2006. – 223 с.
35. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. – 336 с.
36. Труханович, Л. В. Персонал сферы гостиничного обслуживания : должностные и производственные инструкции / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. – Москва : Финпресс, 2018. – 157 с..
37. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: учеб.-метод. пособие : пер. с польс / М. Турковский. – Москва : Финансы и статистика, 2006 . – 296 с.
38. Усенова, Д. М. Особенности формирования гостиничных услуг в структуре туристского обслуживания : учебное пособие / Д.М. Усенова, Б.Р. Оспанов // Инновационная экономика: перспективы развития совершенствования, 2017. - 364 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Б – изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ В - изъято

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия

« 18 » 06 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы бронирования и разработка рекомендаций по ее совершенствованию на примере гостиницы "Сосновый бор" в г. Ачинске

тема

Руководитель



подпись, дата

доцент, канд.техн.наук

должность, ученая степень

О. М. Сергачева

инициалы, фамилия

Выпускник

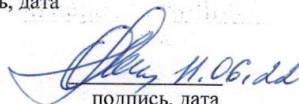


подпись, дата

Р. Ю. Шахова

инициалы, фамилия

Нормоконтролер



подпись, дата

О. М. Сергачева

инициалы, фамилия

Красноярск 2022