**Содержание**

Введение……………………………………………………………………….3

Глава I. Требования к обслуживающему персоналу………………………..5

1.1. Общие требования предъявляемые к персоналу ………………..5

1.2Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб ……………………………………………………………..9

Глава II. Должностные обязанности сотрудников службы бронирования….

…………………………………………………………………………………13

2.1. Должностная инструкция менеджера по бронированию……….13

2.2. Требования к телефонному оператору службы бронирования...16

2.3. Организация работы службы бронирования…………………….20

Заключение……………………………………………………………………24

Список использованной литературы…………………………….…………..26

Приложения…………………………………………………………………...28

**Введение**

На сегодняшний день гостиничный бизнес представляет собой отрасль в сфере экономики с высоким доходом в абсолютно любой стране мира. Следовательно, гостиничное предприятие можно считать самым подходящим вариантом для размещения людей, которые приехали отдыхать или же для деловой встречи.

Гостиничный бизнес – это составная часть рыночных услуг, предоставление их несет положительное влияние на финансово –экономическую деятельность, и также повышает коэффициент общественного производства.

Одно из ведущих мест в социальной отрасли страны отведено современному гостиничному комплексу, так как оно направленно на удовлетворение существенных потребностей путников в проживании и питании. Можно сделать вывод, что существование современной индустрии туризма невозможно без правильно организованной гостиничной деятельности.

Услуга – это такая деятельность, где одна сторона (гостиничный комплекс) имеет возможность предоставить другой стороне (клиенту) абстрактное действие, не заставляющая приобретать что-либо. Она может предоставляться как материальный продукт.