

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Служба бронювання.

Організація і технологія обслуговування гостей

СЛУЖБА БРОНЮВАННЯ (РЕЗЕРВУВАННЯ) ВИКОНУЄ ФУНКЦІЇ

безпосереднього збуту готельного продукту, тому ефективність управління процесом бронювання позначається на рентабельності готелю.

ПРОЦЕС БРОНЮВАННЯ

налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, розгляд замовлення місць і номерів у готелі — саме з нього розпочинають обслуговування гостей.

Відділ бронювання номерів (місць) у готелях діє як окрема структурна ланка управління, але найчастіше — у структурі служби прийому та розміщення. Очолює відділ менеджер. Він здебільшого перебуває на одному службовому рівні з головним адміністратором і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу збуту. Цей факт зауважує, що резервування функціонально пов'язане зі збутом і впливає на управління доходами готелю.

3-ПОМІЖ ОСНОВНИХ ПОСАДОВИХ ТА ФАХОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ ПЕРСОНАЛУ ВІДДІЛУ РЕЗЕРВУВАННЯ ВИОКРЕМЛЮЮТЬ:

- комунікабельність у стосунках із клієнтами, швидке та чітке реагування на замовлення з розміщення;
- фахове знання процесу бронювання, оперативна систематизація інформації, яка надходить від клієнтів, та інформації про стан заповнення номерного фонду;
- знання тарифів на послуги розміщення, додаткові послуги, цінові пільги й сезонні зміни цін;
- вміння аналізувати характерні риси клієнта, прогнозувати його реальні наміри, впливати на нього з метою досягнення максимального ефекту від співпраці;
- навички праці з технічними системами резервування, насамперед із телекомунікаційними.

ВИКОРИСТОВУЮТЬ РІЗНІ ТЕХНІЧНІ ЗАСОБИ Й ОРГАНІЗАЦІЙНІ ФОРМИ ДЛЯ РЕЗЕРВУВАННЯ:

- телефон;
- мережа Інтернет;
- факс;
- телеграма;
- ЛИСТ.

З-ПОМІЖ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ФОРМ БРОНЮВАННЯ РОЗРІЗНЯЮТЬ:

- централізоване;
- міжготельними агентствами;
- центральний офіс із бронювання;
- туристичними підприємствами;
- транспортними агентствами;
- організаторами конференцій і нарад;
- безпосередньо у готелі.

РЕЗЕРВУВАННЯ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ МОЖНА ЗДІЙСНЮВАТИ ДЕКІЛЬКОМА ВАРІАНТАМИ:

- готель володіє власною Інтернет-сторінкою;
- готель входить у систему Інтернет-бронювання ("Amadeus", "Galileo", "Worldspan", "Sabre", "Nota Bene" та ін.);
- замовити місця в готелі через комп'ютерну мережу по телефону.

СИСТЕМА AMADEUS

Була створена в 1987 р. крупними європейськими авіакомпаніями Air France, Iberia, Lufthansa, SAS. За обсягами міжнародних бронювань є найбільшою в світі. Її послугами користується понад 70% туристичних агентств Європи і 36 млн. туристів (щоденно). Вона має багато модулів із бронювання:

- польотів (Amadeus Air);
- автомобілів (Amadeus Car);
- місць у готелях (Amadeus Hotel);
- забезпечує пошук готелю за обраними визначними місцями (Amadeus Pro Tempo);
- виводить на екран монітору карту місцевості, де визначено місце розташування готелю, яким зацікавився клієнт (Amadeus Mapping) та ін.

СИСТЕМА GALILEO

Заснована в 1987 р. авіакомпаніями British Airways, Swissair, KLM та Covia, представлена в 116 країнах світу,

Її ресурс – 500 авіакомпаній, 51000 готелів, 31 компанія з оренди авто, всі основні круїзні компанії, 430 туроператорів, користувачами є 47000 турагенцій.

ВІДДІЛ БРОНЮВАННЯ

Відповідно до заявок складає перспективний план заселення готелю на певний період — добу, тиждень, місяць, рік. Вагомий аспект цього процесу полягає в своєчасній реєстрації замовлення та прискіпчивому веденні бази даних.

ТИПИ БРОНЮВАННЯ.

У готелях розрізняють два види бронювання:

- гарантоване
- негарантоване.

ГАРАНТОВАНЕ БРОНЮВАННЯ

Гарантоване бронювання підтверджується гарантією забезпечити клієнтові номер до розрахункового часу в наступний після прибуття день (12 год). Актуальність цього бронювання для клієнта полягає у можливості скористатись послугами готелю у випадку запізнення, але не більше ніж до розрахункового часу наступного дня. Водночас готель забезпечує гарантію використання номера, отримавши передоплату від клієнта. Якщо клієнт не скористається послугами до розрахункового часу наступного дня, готель отримує передоплату та використовує номер за власним бажанням. У деяких випадках гарантоване бронювання може діяти на весь термін перебування клієнта в готелі.

ГАРАНТОВАНЕ БРОНЮВАННЯ

У світовій практиці готельного бізнесу використовують термін «*ноу-шоу*», що стосується тих клієнтів, які забронювали номер, але не скористалися ним або анулювали замовлення. Гарантоване бронювання захищає доходи готелю навіть у разі «*ноу-шоу*».

Бронювання номера можна підтвердити кількома **способами**:

- *кредитними картками*;
- *передплатою*;
- *авансовим внеском (неповною передплатою), що становить 50% вартості номера*;
- *турагентом*;
- *бронюванням юридичними особами (корпоративним бронюванням)*

НЕГАРАНТОВАНЕ БРОНЮВАННЯ

форма бронювання, згідно з якою готель пропонує номер клієнту до настання часу ануляції -18 год, у день прибуття. Якщо клієнт не з'явиться до цього часу, готель пропонує номер відповідно до інших замовлень. Запізнення клієнта, прибуття у час після ануляції бронювання - і номер залишається непроданим, готель може запропонувати його клієнтові. Послуги негарантованого бронювання не оплачують.

ПОДВІЙНЕ БРОНЮВАННЯ

Це підтвердження майбутнього надання місць у готелі одночасно двом клієнтам на одну і ту ж дату.

Готель ризикує, оскільки можуть одночасно приїхати обидва клієнти. Цей ризик виправданий тоді, коли ретельно аналізується багаторічний досвід роботи готелю щодо середньої кількості анульованих заявок. Але якщо обидва клієнти приїхали в готель, то місце одержує той, хто приїхав раніше. Для розміщення іншого клієнта готель має зв'язок з фірмами, що здають в оренду житло, або з поруч розташованими готелями, куди можна його переадресувати.

ПРОЦЕС БРОНЮВАННЯ СКЛАДАЄТЬСЯ З ТАКИХ ЕТАПІВ:

- заявки на бронювання;
- визначення вільних номерів для бронювання;
- реєстрації замовлення;
- підтвердження бронювання;
- складання звіту з бронювання.