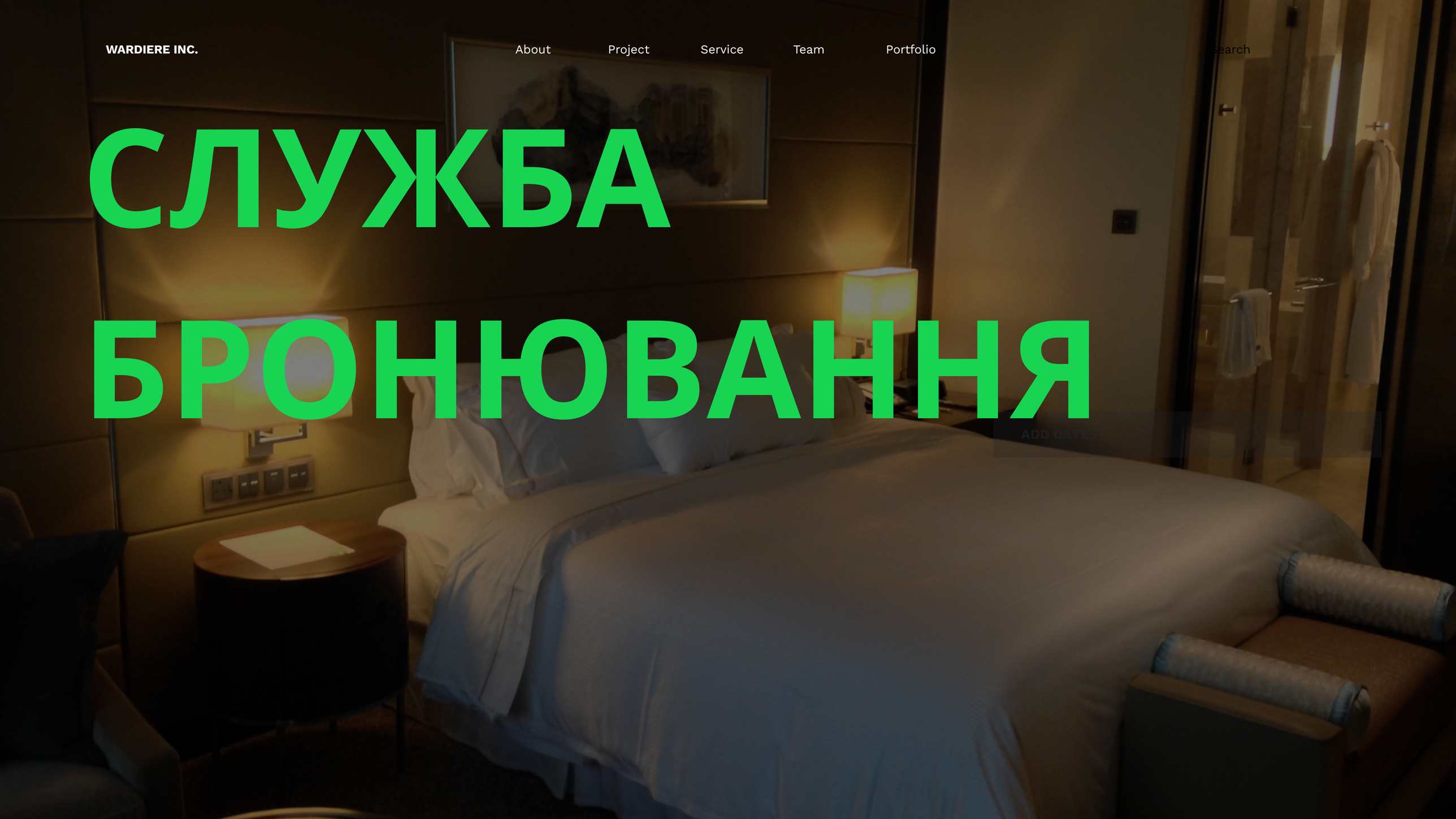


СЛУЖБА БРОНЮВАННЯ

Сутність служби бронювання

Служба бронювання — структурний підрозділ готелю, що здійснює прийом, обробку та підтвердження заявок на розміщення гостей.

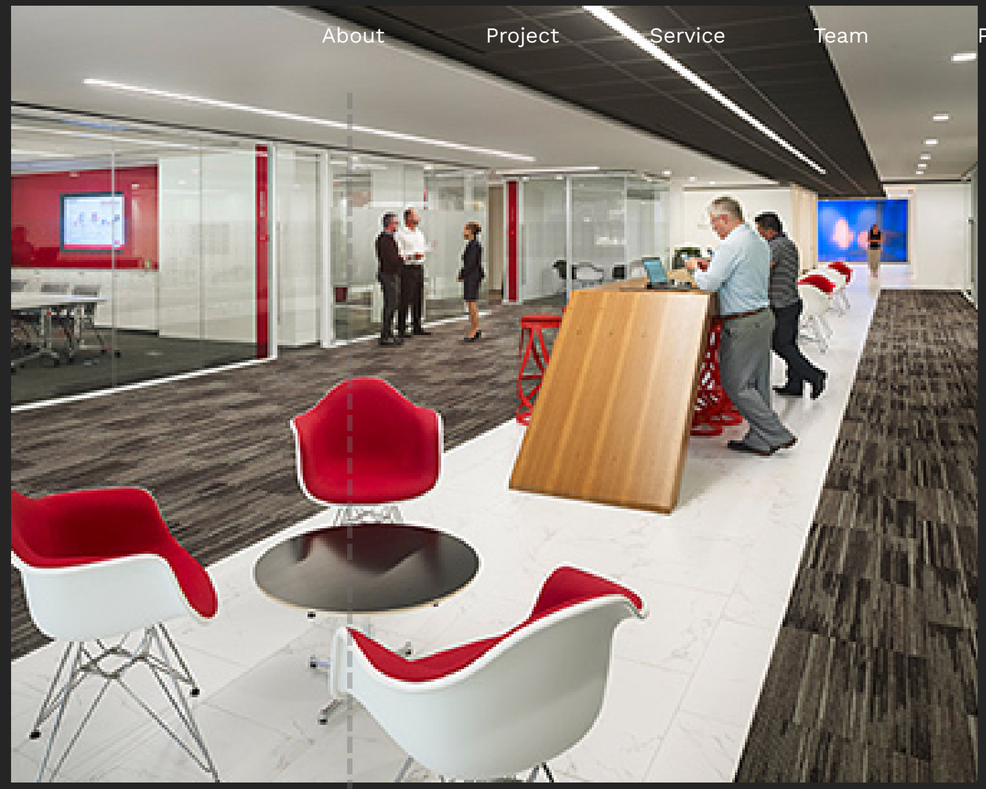
Місце в структурі готелю

Служба бронювання може:

- бути окремим підрозділом;
- входити до складу служби прийому і розміщення (Front Office);
- бути централізованою в межах готельної мережі.

Приклади організації роботи служби бронювання в міжнародних мережах

Marriott International



- централізовані системи бронювання;
- глобальна база даних;
- інтеграція з мобільними застосунками.

- власна система CRS;
- програма лояльності;
- онлайн-управління бронюванням.

Hilton

Основні функції служби бронювання

1. Прийом заявок

- телефон
- e-mail
- сайт готелю
- туристичні агенції
- OTA

2. Обробка інформації

- перевірка наявності номерів
- визначення тарифу
- внесення даних у PMS

3. Підтвердження бронювання

- надсилання confirmation
- інформування про політику скасування

4. Ведення статистики

- аналіз завантаження
- прогнозування попиту

Технологія процесу бронювання

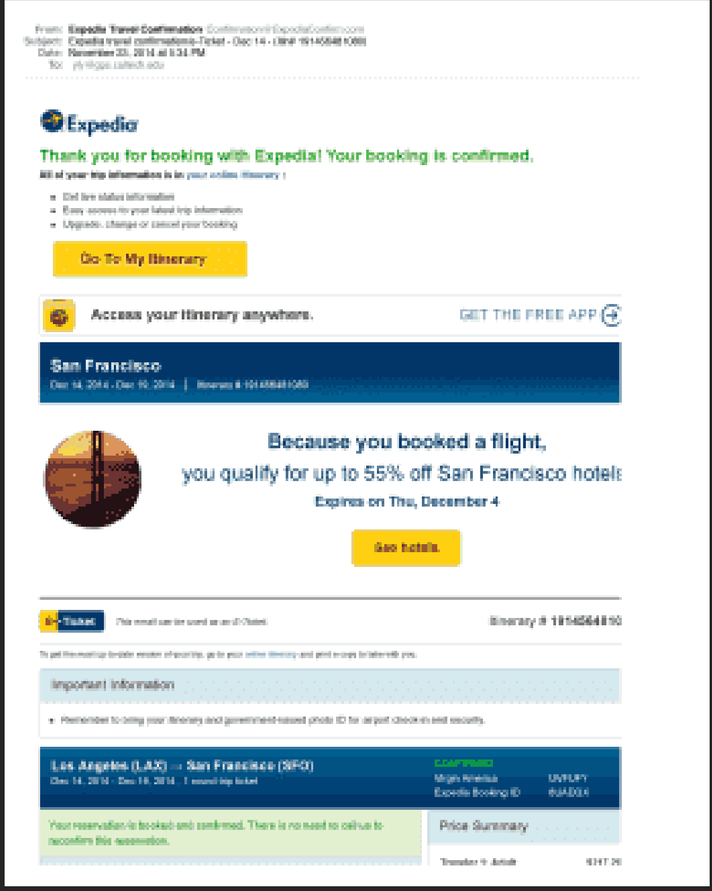
Етапи:

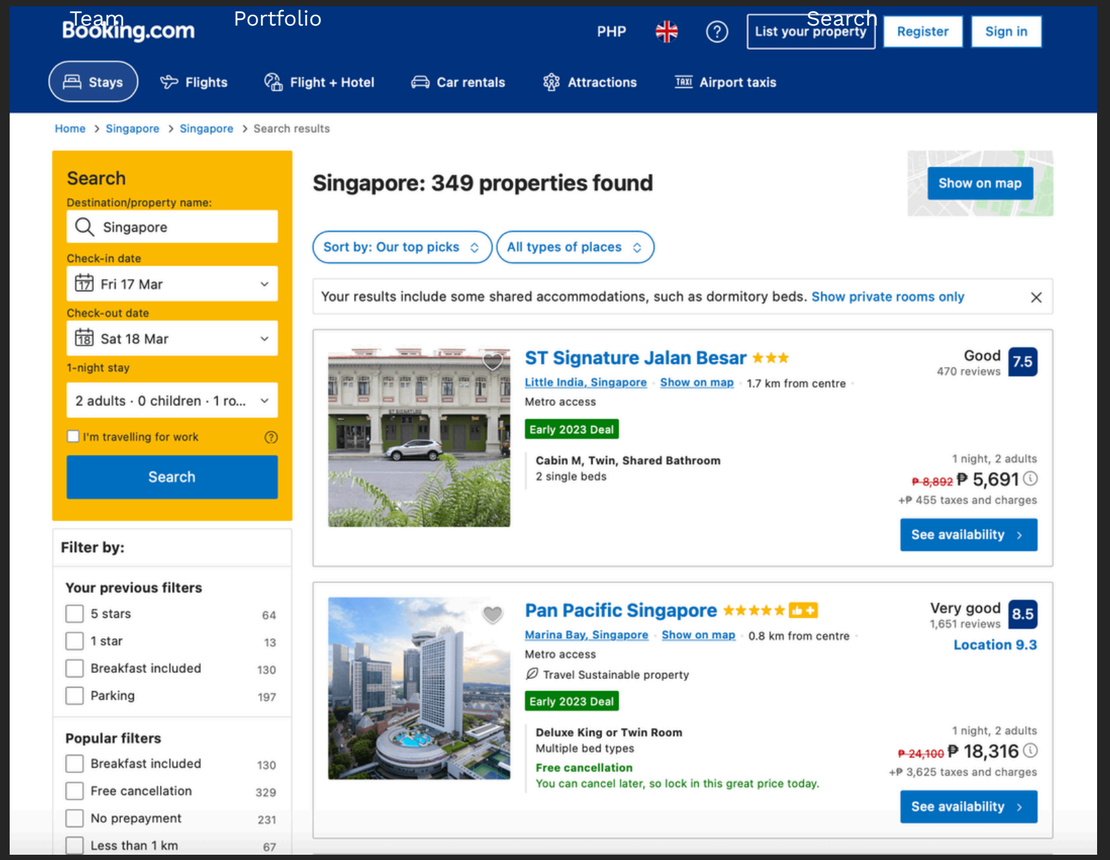
- Отримання заявки
- Уточнення деталей
- Перевірка доступності
- Реєстрація бронювання в системі
- Підтвердження
- Передача інформації до Front Office

- гарантоване
- негарантоване
- групове
- корпоративне
- індивідуальне

Типи бронювання

Онлайн-платформи:
Booking.com
Expedia





Канали бронювання та цифрові системи

Системи:

- PMS (Property Management System)
- CRS (Central Reservation System)
- GDS (Amadeus, Galileo)

Канали бронювання та цифрові системи

Проблемні ситуації

❗ Overbooking

Причини:

- технічні збої
- помилки персоналу
- стратегічне перевищення продажів

❗ No-show

- гість не приїхав
- застосування штрафних санкцій

❗ Late cancellation