

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «СИМФЕРОПОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Отчет по ПМ01 «Бронирование гостиничных услуг»

Студентки 2 курса группы 22ГС2
Специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Куклевской Евы Петровны

ВВЕДЕНИЕ

- Бронирование -это предварительный заказ мест и номеров в отеле
- Учебная практика является важнейшей частью учебного процесса . Основной целью является изучение и ознакомление с нормативными документами по правилам бронирования гостиничных услуг, а также с процессами приема заказов на бронирование номеров и информирования потребителя о бронировании.
- Главными задачами учебной практики профессионального модуля ПМ.01 “Бронирование гостиничных услуг” являются:
 - -умение организовать рабочее место в службы бронирования.
 - -оформлять и заполнять различные виды бланков и заявок
 - -аннулировать бронирование
 - -консультировать потребителей о способах бронировании
 - -вести учет и хранение от четных данных.
 - -правильно вести телефонные переговоры с клиентами

1 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

1.1 Индивидуальное задание № 1

- ❑ Разработайте рекомендации по организации рабочего места службы бронирования в отеле. Составьте должностную инструкцию администратора (менеджера) по бронированию в отеле.

Оборудование для служащих в отеле:

- ❑ персональный компьютер;
- ❑ принтер
- ❑ POS-терминал для обслуживания банковских карт;
- ❑ терминал для кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);
- ❑ цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы факс и ксерокс
- ❑ детектор для выявления фальшивых купюр;
- ❑ документация и канцелярские товары;
- ❑ информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).
- ❑ Всё это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено удобно для работы. Основной рабочий инструмент – автоматизированная система управления.
- ❑ Должностная инструкция администратора по бронированию в отеле(см приложение А)

1.2 Индивидуальное задание № 2

Составить алгоритм бронирования номеров в гостинице по данным таблицы 1.2.1.

№ п/п	Название гостиницы	Вид бронирования	Клиенты
1	Звезда	По факсу	Иностраный гость

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета. Процесс обслуживания гостей в гостинице всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование)
- (Приложение Б)
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания;

1.2 Индивидуальное задание № 2

- предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда гостя.

При регистрации администратор в первую очередь должен сделать ксерокопию паспорта иностранного гостя, его миграционной карты и визы. Также обязательно нужно обратить внимание на дату въезда гостя в страну, т. к. по закону иностранный гражданин обязан зарегистрироваться в стране прибытия в течение суток с момента въезда в нее. Во время регистрации в гостинице администратор проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации.

Факс. Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы о бронировании мест и номеров в отеле, обычно приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку,

полученную по факсу, ответ как положительного, так и отрицательного содержания дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов. При отправке подтверждения бронирования в нем указывается:

- имя и фамилия гостя;
- сроки проживания;
- тип номера;

1.2 Индивидуальное задание №2

- цена и услуги, входящие в стоимость номера;
- номер брони;
- имя, фамилия и должность сотрудника гостиницы
- Форма подтверждение бронирования.(Приложение В)
- В случае невозможности бронирования высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.(Приложение Г)

1.3 Индивидуальное задание № 3

1. В гостиничный комплекс «Звезда» поступила заявка на бронирование номера. По данным приведенным в таблице 1.3.1, заполните следующие документы:
2. Заявка на бронирование
3. Форма подтверждения заявок на бронирование
4. Подтверждение при негарантированном бронировании
5. Форма об отказе бронирования

№ п/п	Гостиница	ФИО клиента	Дата заезда	Дата выезда	Номер Категория	Цена сутки, руб.	Количество гостей
9	Звезда	Карпунова С.А.	20.01	02.02	Полулюкс	2000	15

Поступила заявка на бронирование в гостинице «Звезда» с 20.01 по 02.02 15 Полу-люксовых номеров.
В процессе бронирования были заполнены документы:
Заявка на бронирование (ПРИЛОЖЕНИЕ Д)
Форма подтверждения заявок на бронирование(ПРИЛОЖЕНИЕ Е)
Подтверждение при негарантированном бронировании(ПРИЛОЖЕНИЕ Ж)
4. Форма об отказе бронирования (ПРИЛОЖЕНИЕ З)

1.4 Индивидуальное задание №4



При заезде в гостиницу, оказалось, что нет номера заказанной категории по приезду гостя (бронировали с видом на море с балконом, а есть только стандарты с видом на дорогу). Опишите Ваши действия в данной ситуации.

В данной ситуации надо успокоиться и сообщить гостю о том что, как только номер освободить мы сможем вас переселить в номер с балконом и видом на море. Но на данный момент так как этот номер занят мы предоставляем бесплатный ужин в ресторане за счет гостиницы и бутылку вина в номер.

ВЫВОДЫ

Во время прохождения учебной практики ПМ 01 «Бронирование гостиничных услуг» особых трудностей не возникало. В период практики ознакомилась с особенностями организации рабочего места службы бронирования, узнала какое оборудование используется во время бронирования гостиничного номера.

За период учебной практики были приобретены следующие профессиональные компетенции:

- - оформлять заказ потребителя и оформлять его
- -решать конфликтные ситуации
- -бронировать номер и вести документацию
- -информировать потребителя о различных видах бронирования

Учебная практика ПМ.01 «Бронирование гостиничных услуг» мне понравилось потому ,что я изучила и научилась заполнять виды заявок на бронирование которое мне пригодится в моей профессии. Я изучила принцип работы администратора, и поняла какие обязанности он выполняет. На учебной практике я узнала много нового о своей профессии.

Спасибо за внимание !