

# Бронювання, технологія бронювання місць у готелі



# Бронювання

- 0 **Бронювання** - це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Саме до цих підрозділів надходять заявки на бронювання від клієнтів. Крім формального збору заявок, відділ бронювання має вивчати попит на готельні місця. Вивчаючи багаторічний досвід роботи готелю, з огляду на план заходів, що проходять в даному регіоні, прогнозуючи попит на місця та аналізуючи завантаження номерів у минулі і поточний періоди, відділ бронювання разом зі службою маркетингу планує діяльність готелю
- 0 **Процес бронювання** — це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, розгляд замовлення місць і номерів у готелі — саме з нього розпочинають обслуговування гостей. Для здійснення цього процесу існують різні технічні засоби — **телефон, Інтернет, пошта, факс тощо**, але власне від ефективної його організації залежить враження клієнта про готель.

## Типи бронювання

- 0* **Гарантоване бронювання** - підтверджується гарантією забезпечити клієнту номер до настання розрахункового часу у наступний після прибуття день (12.00 год). Актуальність цього бронювання для клієнта полягає у можливості скористатись послугами готелю у випадку запізнення, але не більше ніж до розрахункового часу наступного дня;
- 0* **Негарантоване бронювання** - це форма бронювання, згідно якої готель пропонує номер клієнту до настання часу ануляції - 18.00, у день прибуття. Якщо клієнт не прибуде до настання часу ануляції, готель пропонує номер згідно інших замовлень.



## З-поміж основних посадових та фахових обов'язків персоналу відділу резервування

виокремлюють:

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

# Серед організаційних форм бронювання розрізняють:

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

# Форми бронювання

- **Централізоване бронювання** - типова форма у світовій готельній практиці, широко використовується провідними корпораціями. Відомі готельні ланцюги вносять інформацію у довідкову систему централізованого резервування, яка стає доступною потенційним клієнтам та операторам, які зайняті реалізацією послуг готелів цього ланцюга, розташованих у різних регіонах світу.
- **Міжготельні агентства** - це централізовані системи бронювання, що укладають угоду із співпраці з більш ніж однією виробничою лінією. У роботі міжготельні агентства найчастіше переадресовують замовлення на бронювання номерів у централізовану систему або з'єднуються безпосередньо з готелями.
- **Бронювання безпосередньо у готелі.** Найчастіше бронювання номерів у готелях здійснюється саме відділом бронювання у готелях, та характерне насамперед для малих незалежних підприємств.
- **Бронювання туроператорами та іншими організаціями.** В окремих випадках туроператори виконують функцію з бронювання місць у курортних готелях.



Рис. 10.2. Технологічний цикл обслуговування гостей

## Технологія бронювання номерів (місць) у готелях

Процес бронювання складається з таких етапів:

- 0* - заявки на бронювання;
- 0* - визначення вільних номерів для бронювання;
- 0* - реєстрація замовлення;
- 0* - підтвердження бронювання;
- 0* - складання звіту із бронювання.



# Заявка на бронювання.

- 0 Із заявки на бронювання починається процес співпраці клієнта і готелю. Заявка надходить по мережі Інтернет, телефону, пошті та іншим шляхом особисто від клієнта або посередника - фізичної чи юридичної особи. Кожна заявка на бронювання повинна реєструватись відділом бронювання. У заявці (рис) клієнт повинен повідомити прізвище, ім'я, по-батькові, дату прибуття, термін перебування і дату від'їзду, категорію і кількість номерів, форму оплати.

Туристична фірма «Укртур» Київ, вул. Галицька, 5 Рахунок 000000001 в Х банку	Директор готелю «Гранд-Готель»
<i>Заявка</i>	
<i>Просимо забронювати для працівників нашої фірми Петренка А.М., Іваненка Т.І. два одномісних номери з 1.03. 2007 по 4.03.2007, прибуття о 10<sup>00</sup></i>	
<i>Оплату гарантуємо згідно договору 17-А від 1.07. 2005 р. Просимо підтвердити бронювання по факсу 228-00-07.</i>	
<i>З повагою Директор Головний бухгалтер 25.02.07 р.</i>	<i>І.В. Тарасов Т.П. Ведмідь</i>

## *Визначення вільних номерів для бронювання*

Після отримання замовлення незалежно від системи бронювання оперативно здійснюється аналіз номерного фонду. Цей етап особливо важливий для іміджу та ефективності функціонування готелю. Ретельний аналіз замовлення номерного фонду необхідний для уникнення прийому попередніх замовлень на кількість номерів, що перевищує кількість вільних. Контроль вільних місць здійснюється в процесі резервування шляхом використання різних технологічних методів:

- 0* - комп'ютерної системи у випадку бронювання через мережу Інтернет;
- 0* - книги контролю бронювання;
- 0* - настінного графіка.

# Реєстрація замовлення з бронювання

- Після надходження заявки на бронювання та перевірки наявності згідно заповнень номерів у готелі оператор із бронювання здійснює реєстраційний запис. Із реєстраційним записом працівник служби бронювання отримує важливу інформацію про клієнта: прізвище, ім'я, по-батькові клієнта або дані про організацію-замовника, форму оплати, кількість і категорію номерів, термін перебування та побажання щодо умов проживання, інформацію із передоплати. Отримана інформація може стати основою побудови індивідуального підходу в обслуговуванні клієнта та перевірки його платоспроможності. Після внесення необхідної інформації, відділ бронювання присвоює клієнту номер для підтвердження бронювання.

## *Підтвердження бронювання.*

У технології бронювання етап підтвердження узгоджує готовність готелю надати послуги із розміщення, а клієнту підтвердити наміри скористатись послугами з проживання. Бронювання, підтвержене спеціальним повідомленням, надісланим готелем клієнту, називається підтвердженням. При цьому на заявку отриману в усній формі або по телефону, підтвердження у письмовій формі направляється впродовж одного дня. На заявці, що надійшла поштою, підтвердження відсилається у письмовій формі на протязі однієї-двох діб.

У досвіді бронювання в періоди перевищення попиту над пропозицією номерів (конференції, спортивні події та ін.), готелі часто проводять подвійне бронювання. При подвійному бронюванні, готель підтверджує розміщення окремим особам або групам навіть у випадку повного резервування номерів (місць). Ризик подвійного бронювання зумовлений завжди ймовірними відмовами у бронюванні, тому подвійне бронювання у кінцевому рахунку найчастіше призводить до рівноваги попит і пропозицію на готельні номери.

## ***Звіт із бронювання.***

Звіт із бронювання складається з таких пунктів:

- 0* - звіт про угоду, тобто вказується інформація про щоденне бронювання, а саме кількість заброньованих номерів, зміни у термінах, відміна бронювання, можливі зміни у кількості зайнятих номерів, неприбулих клієнтах та ін.;
- 0* - звіти по відмовах, що містять інформацію про кількість відмов клієнтам з причини зайнятих номерів згідно попереднього замовлення;
- 0* - звіт з прогнозування доходів. У звіті подається розрахунок можливого доходу від бронювання із вказівкою суми, отриманої шляхом множення заброньованих номерів на їх вартість.

У звітах із бронювання зазначається інформація про кількість осіб, поселених у номері, джерело бронювання, кількість неприбулих клієнтів, кількість продовжених візитів і дострокових від'їздів узгоджених з готелем.

## *Відміна бронювання.*

- 0* У випадку зміни намірів потенційного клієнта зупинитись у готелі, він повинен заздалегідь повідомити про це відділ бронювання. Відділ бронювання ліквідує статус броні на номер (місце) та пропонує його іншому клієнту.
- 0* Для відміни негарантованого бронювання оператор із бронювання повинен мати інформацію про клієнта, його прізвище, ім'я, адресу, кількість замовлених номерів, дату передбачуваного прибуття і від'їзду. Ця інформація має формальний характер і необхідна для процедурної відміни броні. Факт відміни бронювання вноситься у реєстраційний журнал, комп'ютер, водночас оператор повинен дізнатись у клієнта чи не бажає він змінити дату резервування.
- 0* Якщо здійснювалось гарантоване бронювання, що забезпечувалось кредитною картою, внесенням авансу або передоплати, а також бронювання підприємствами, туристичними агентствами чи іншими організаціями, оператор із бронювання повинен отримати інформацію про клієнта, кількість замовлених номерів (місць), дату приїзду і від'їзду. У журналі реєстрації бронювання зробити відмітку про відміну бронювання і вказати номер відміни. Якщо відміна бронювання здійснюється уповноваженою від клієнта особою, необхідно відмітити дані про особу. Після цього здійснюється запис у журналі обліку відміни бронювання із зазначенням його номера. Якщо відміна бронювання виконується із внесеним авансом або передоплати до прибуття у готель, гроші повертаються клієнту.